



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA
INGENIERIA INDUSTRIAL**

TITULO

Manual de gestión por procesos de la distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas (DICAP)

AUTORES

Br. Silvia Lisseth Perezardon Espinoza
Br. Carla Mariezell García Marín
Br. Kenia René Navarro Cruz

TUTOR

Mba. Ing. Oscar Danilo Fuentes Espinoza

Managua, 4 de Agosto del 2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria

DECANATURA

A: Brs. Carla Mariezell García Marín
Silvia Lisseth Perezardon Espinoza
Kenia René Navarro Cruz

DE: Facultad de Tecnología de la Industria

FECHA Jueves 05 de mayo del 2016

Por este medio hago constar que su trabajo de protocolo Titulado **“Manual de gestión por proceso en distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas (DICAP).”**, para obtener el título de Ingeniero Industrial y que contará con el Ing. Oscar Danilo Fuentes Espinoza como tutor, ha sido aprobado por esta decanatura por lo que puede proceder a su realización.

Cordialmente,

Ing. Daniel Cuadra Herney
Decano



C/c Archivo

Managua 4 de Agosto del 2016

Ing. Daniel Cuadra
Decano FTI
Sus manos

Estimado Ing. Cuadra:

Reciba cordiales saludo de mi parte. El motivo de la presente es remitirle la monografía: "Manual de gestión por procesos de la distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas (DICAP).", la cual fue elaborada por los Bachilleres:

Carla Mariezell García Marín Carnet: 2011-39557
Silvia Lisseth Perezardon Espinoza Carnet: 2011-39499
Kenia René Navarro Cruz carnet: 2011-39513

No omito manifestarle que he revisado el documento y el mismo cumple con los requerimientos técnicos establecidos por la facultad para este tipo de trabajo, por lo cual le solicito nombre al jurado correspondiente a fin de que los bachilleres antes mencionadas puedan proceder a realizar su correspondiente defensa.

Sin más a que hacer referencia le saludo deseándole éxito en sus funciones.

Atentamente.



Ing. Oscar Fuentes Espinoza
Tutor

Cc. Archivo

Casa Pellas, S. A.

Apartado Postal 46 • Managua, Nicaragua • RUC J0310000002371 • Teléfono: 2255-8555 • Fax: Ext. 2297

Managua, 02 de Agosto de 2016

A quien concierne:

Por este medio se hace constar que las estudiantes abajo detalladas culminaron con la realización de su tema monográfico "Manual de gestión por procesos en distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas (DICAP)" en esta unidad de negocio desde Febrero hasta Julio del presente año, como parte de su reforzamiento en su nivel académico.

Br. Silvia Lisseth Perezardon Espinoza Cedula N° 001-100894-0048H

Br. Carla Mariezell García Marín Cedula N° 561-250195-0002D

Br. Kenia René Navarro Cruz Cedula N° 041-070794-0000N

Atentamente,


Ing. Leonel Augusto Benoit Gómez
Gerente Distribuidora Casa Pellas





UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria
Secretaría de Facultad

CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la Facultad de Tecnología de la Industria, hace constar que el Br:

PEREZARDON ESPINOZA SILVIA LISSETH

Carné: **2011-39499** Turno: **Diurno**: Plan: **97** de conformidad con el Reglamento del Régimen Académico Vigente en la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**, es **EGRESADO** de la Carrera de **Ingeniería Industrial (IES)**.

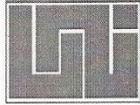
Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte días del mes de abril del año dos mil dieciséis.

Atentamente,


Ing. Wilner Ramirez Velasquez
Secretario de Facultad



WRV/YNSM



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria
Secretaría de Facultad

CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la Facultad de Tecnología de la Industria, hace constar que el Br:

GARCIA MARIN CARLA MARIEZELL

Carné: **2011-395557** Turno: **Diurno**: Plan: **97** de conformidad con el Reglamento del Régimen Académico Vigente en la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**, es **EGRESADO** de la Carrera de **Ingeniería Industrial (IES)**.

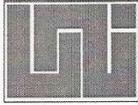
Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud de la interesada en la ciudad de Managua, a los veinte días del mes de Noviembre del año dos mil quince.

Atentamente,


Ing. Wilmer Ramirez Velásquez
Secretario de Facultad



WRV/YNSM



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria
Secretaría de Facultad

CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la Facultad de Tecnología de la Industria, hace constar que el Br:

NAVARRO CRUZ KENIA RENE

Carné: **2011-39513** Turno: **Diurno**: Plan: **97** de conformidad con el Reglamento del Régimen Académico Vigente en la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**, es **EGRESADO** de la Carrera de **Ingeniería Industrial (IES)**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud de la interesada en la ciudad de Managua, a los veinte días del mes de Noviembre del año dos mil quince.

Atentamente,


Ing. Wilmer Ramirez Velásquez
Secretario de Facultad



WRV/YNSM

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le damos gracias a nuestros familiares por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestra vida, sobre todo por ser un excelente ejemplo a seguir.

Agradecemos a los docentes quienes nos brindaron parte de nuestro conocimiento, gracias a su paciencia y enseñanza, y finalmente un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad Nacional de Ingeniería la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

DEDICATORIA

Para todos los Ingenieros y en especial Industriales alrededor del mundo:

Yo he oído de ti... Que en ti se halló luz, entendimiento y mayor sabiduría... Yo, pues, he oído que puedes dar interpretaciones y resolver problemas... Serás vestido de púrpura y un collar de oro llevaras en tu cuello...

- Daniel 5:14 -

RESUMEN EJECUTIVO

Distribuidora Casa Pellas es una de las unidades de negocio que integran el consorcio Pellas; ubicada en la ciudad de Managua, dicha empresa se dedica a la distribución de productos de consumo masivo a nivel nacional.

Esta unidad de negocio presenta una gran demanda en cuanto a las diferentes líneas de productos que ofrecen al mercado, lo cual permite que el negocio se haya expandido desde sus inicios en el 2013; de igual manera para ellos ha sido de gran importancia el poder documentar los procesos que actualmente se llevan a cabo para brindar el mejor servicio, teniendo en cuenta que esto les permitirá tener una base operativa mucho más sólida.

Por lo cual hemos propuesto un manual de gestión por procesos identificando los procesos estratégicos, operativos y de apoyo dentro de la distribuidora, al igual que los procedimientos, responsables e indicadores que le permitan un buen resultado a nivel competitivo.

Como parte del manual de gestión por procesos se realizaron fichas de procesos y diagramas de flujos que nos permitieron caracterizar cada uno de los procedimientos; los diagramas fueron diseñados con el programa BIZAGI, el cual es una herramienta clave para el diseño de flujos. Una vez creado los flujos de cada uno de los procedimientos se propusieron indicadores que les permita evaluar el desempeño de cada uno de los procesos y que faciliten identificar las oportunidades de mejora que se puedan implementar a futuro.

Se propuso la metodología de los 8 pasos para la solución de un proceso, con el fin de actualizar y retroalimentar el manual propuesto, ya que siempre se identifican oportunidades de mejora y los sistemas están sujetos a cambios constantes en el futuro al igual que esto le permite a la distribuidora emplear la metodología adecuada.

INDICE

1.	Introducción	1
1.1	Contextualización del tema	1
1.2	Planteamiento del Problema	2
2.	Justificación	4
3.	Objetivos.....	5
3.1.	Objetivo General	5
3.2.	Objetivos Específicos	5
4.	Marco Teórico.....	6
4.1.	Principios de la calidad	6
4.2.	Gestión y control de la calidad.....	7
4.2.1.	Principios de gestión de la calidad	7
4.3.	El modelo de Seis-Cajas de Marvin Weisbord	8
4.4.	Estructura del modelo de las seis cajas	10
4.5.	Gestión por procesos	10
4.5.1.	Proceso.....	11
4.5.2.	Etapas de la Gestión por procesos.....	11
4.6.	El seguimiento y la medición de los procesos	14
4.7.	Indicadores del proceso	15
5.	Diseño Metodológico	16
5.1.	Tipo de investigación.....	16
5.2.	Selección de la muestra	16
5.3.	Recolección de los datos	17
5.3.1	Entrevistas	17
5.3.2	Encuestas.....	19
5.3.1	Observación.....	19
5.4	Análisis de la información	19
CAPITULO 1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL		21
1.1.	Introducción	22
1.1.	Cuestionario de Diagnostico Organizacional CDO	23
Resultados Generales del cuestionario	23	
CAPITULO 2. CARACTERIZACION DE PROCESOS		27
2.1.	Introducción a la caracterización de los procesos	28

2.2. Mapa de procesos	29
2.2. Introducción de los procesos.....	30
2.3. GLOSARIO	33
Revisión Gerencial.....	36
Gestión de Innovación	44
Gestión de Ventas	49
Gestión de Almacén	64
Gestión de Distribución	103
Gestión de Pedido	125
Gestión contable y financiera	138
CAPITULO 3.	194
PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS	194
Conclusiones	199
Recomendaciones	200
Bibliografía.....	201
ANEXOS	202
1. Ficha de recopilación de datos	203
2. Ficha de proceso.....	204
3. Flujograma de proceso.....	205
4. Entrevista para la recolección de datos	206
5. Encuesta de diagnóstico organizacional	206
6. Tabla de resultados generales CDO	210
7. Plataforma INNOVABOARD	212
8. Catálogo de productos por línea.....	213
8.1. Alimentos y consumo.....	213
8.2. Licores importados.....	214
8.3. Food service	215
9. Motivos de descarte de producto	216
10. Distribuidora Casa Pellas	218
11. Codificación.....	219

1. Introducción

1.1 Contextualización del tema

Distribuidora Casa Pellas (DICAP) es una sucursal de Casa Pellas fundada a finales del 2012 está ubicada en el barrio Acahualinca, de donde fue el Gadala María 400 mts al oeste, Managua-Nicaragua.

DICAP es una compañía dedicada a la comercialización y distribución de productos alimenticios dirigida a los diferentes sectores comerciales. Dicha compañía está fundamentada en tres líneas comerciales complementarias: Alimentos y Consumo, Licores y Vinos y Food Service. Cada una de las líneas está integrada por una extensa variedad de productos y marcas que cuenta con amplio portafolio de productos de alta calidad disponible para todos los consumidores nicaragüenses y un magnifico rendimiento, esto ha permitido conquistar la preferencia de los diferentes sectores comerciales del país.

Actualmente la empresa cuenta con una bodega general de despacho (Zaratoga) y 3 bodegas de rotación rápida (Acahualinca) las cuales almacenan los productos que ofrece en cada una de las líneas de distribución. Para DICAP siempre han sido importante los procesos internos dentro de su organización ya que estos representan la base de su éxito como empresa, de igual manera la satisfacción de sus clientes y las buenas relaciones interpersonales.

De acuerdo a entrevistas que se realizaron a los trabajadores se identificó que DICAP no cuenta con procedimientos establecidos para cada uno de los procesos involucrados en las diferentes áreas de la empresa.

El propósito de este trabajo fue diseñar un manual de gestión por procesos para la empresa, el cual permitió la identificación, descripción y seguimiento de sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

1.2 Planteamiento del Problema

Distribuidora Casa Pellas es una empresa que pertenece al sector de distribución de productos de consumo masivo. Actualmente presenta diferentes problemas entre los cuales se puede destacar la duplicidad en el trabajo, ya que es muy frecuente que dos o más personas realicen la misma tarea; Así mismo la empresa carece de un respaldo físico documentado de los procesos, procedimientos e indicadores que se llevan a cabo en las operaciones de cada una de las áreas de trabajo de la empresa.

En este trabajo se proporcionaron respuestas a las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son los procesos estratégicos, operativos y de apoyo con que cuenta DICAP?
2. ¿Cuáles son los elementos (entradas, salidas, objetivos, alcances e indicadores) de cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo?
3. ¿Cuáles son los componentes (descripción, forma de cálculo, frecuencia de medición y responsable) que permiten el seguimiento de los indicadores del proceso?

Para dar respuestas a las preguntas anteriores de investigación se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos: Fichas de procesos (Ayudaron a tener un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas), Fichas de indicadores (Los indicadores permitieron recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de uno o varios procesos), Flujogramas de procedimientos (Facilitaron la interpretación de las actividades en su conjunto debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas), y con la aplicación del Modelo de las seis cajas (Modelo de Weisbord) se pudo visualizar la estructura y diseño organizacional.

Antecedentes

En la actualidad es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentren inmersas en entornos y mercados competitivos y globalizados, entornos en los cuales toda organización que desee tener éxito o por lo menos subsistir tiene que alcanzar para obtener buenos resultados empresariales.

Para alcanzar estos buenos resultados las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su sistema de gestión.

Distribuidora Casa Pellas actualmente no se encuentra certificada por ninguna norma de calidad que le permita estandarizar su funcionamiento interno con lo que respecta a la descripción de tareas, responsabilidades, recursos, actividades etc. Durante sus 3 años de existir no se ha definido sistemáticamente las actividades que componen cada uno de los procesos comprendidos dentro de las áreas de la empresa lo cual ha presentado inconvenientes con respecto a duplicaciones de procesos y definición de responsabilidades de acuerdo a cargos y procesos dentro de la empresa.

2. Justificación

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre atento a las necesidades del cliente y a sus muestras de insatisfacción causados por el servicio brindado por la empresa.

Se ha comprobado que si se planifican y controlan los procesos de trabajo se aumentara la capacidad de la organización y su rendimiento. La caracterización de los procesos permitió describir el objetivo, alcance, entradas, salidas e indicadores de cada uno de los procesos y sus procedimientos asociados. Para una adecuada caracterización de procesos, procedimientos e indicadores se hizo uso de las siguientes herramientas: Ficha de procesos, Flujogramas de procedimientos y Ficha de indicadores.

Una adecuada gestión por proceso permitirá llevar un control estándar de los procesos y tareas a realizar en cada uno de los áreas de la empresa tomando en cuenta los procesos claves, operacionales y de apoyo; de igual manera permitirá que los procesos sean más eficientes ya que se minimizara el tiempo en la realización de los mismos con políticas y controles a base de indicadores.

Otro de los grandes beneficios será que servirá como fuente de consulta para el nuevo personal de la empresa y como resultado se mejorara el desempeño de la empresa.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Elaborar un manual de gestión por procesos en Distribuidora Casa Pellas (DICAP), considerando para ello los procesos, procedimientos e indicadores de gestión actuales.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la gestión administrativa actual utilizando los principios de la calidad y el modelo de Weisbord.
- Identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de DICAP mediante la realización de un mapa de proceso.
- Describir cada uno de los procesos mediante el diseño de fichas en las que se detalla objetivo, procedimientos, indicadores, responsables entre otros.
- Elaborar los flujogramas de los procedimientos detallando los procedimientos específicos para la ejecución de los trabajos.
- Proponer los indicadores de proceso señalando su descripción, forma de cálculo, frecuencia de medición y responsable.

4. Marco Teórico

4.1. Principios de la calidad

Calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así la calidad consiste de ausencia de deficiencias y de aquellas características que satisfacen al cliente. (Juran, 1990)

La American Society for Quality Control (ASQC), afirma que “la calidad es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su habilidad para satisfacer necesidades dadas”. (Gutiérrez Pulido, 2010)

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Según el modelo de la norma ISO 9000, la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes: Esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio. (Posaint Griful E, *Gestión de la Calidad*, p. 10)

4.2. Gestión y control de la calidad

La calidad no se obtiene por casualidad, sino mediante los recursos y los procedimientos adecuados, es decir, a través de la gestión. La parte de la gestión de una empresa que se relaciona con la obtención de la calidad, es la gestión de calidad, esta incluye actividades como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad. La gestión de calidad se lleva a cabo mediante un sistema, es decir, mediante un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

Sistema de gestión: “Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.” (Bravo Carrasco J, *Gestión de Procesos* (4ta ed.), p. 10)

4.2.1. Principios de gestión de la calidad

- Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización.
- Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de su organización.
- Enfoque basados en procesos: un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- Enfoque de sistemas para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema.
- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

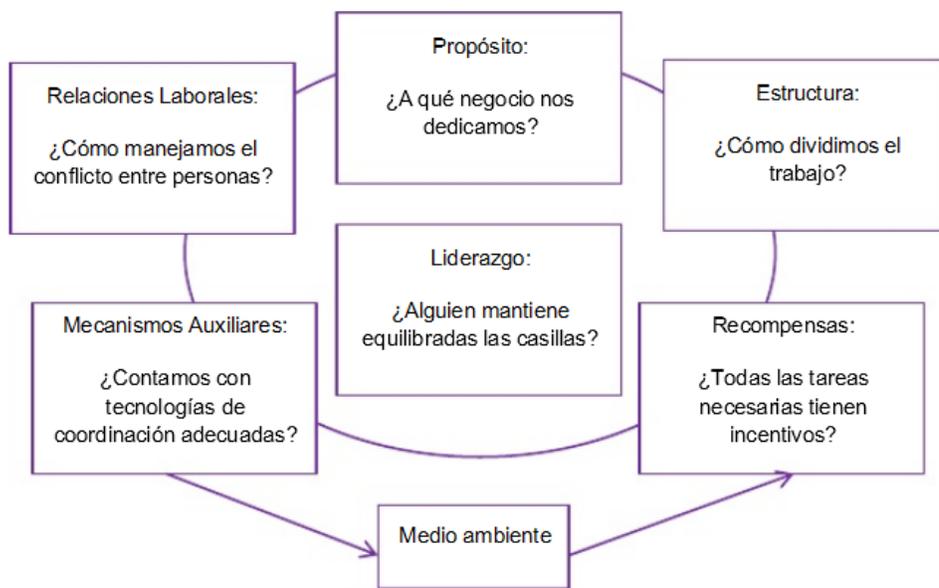
El enfoque basado en procesos es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados tanto en la familia de normas de ISO 9000 como en el modelo EFQM.

4.3. El modelo de Seis-Cajas de Marvin Weisbord

Marvin Weisbord describe su modelo de una forma particular de visualizar la estructura y diseño organizacional. Presta atención a temas tales como la planificación, los incentivos y recompensas, el rol de apoyar funciones tales como personal, competiciones internas entre unidades organizacionales, estándares para la remuneración, colaboraciones, jerarquías y la delegación de autoridad, control organizacional, responsabilidades y evaluación de desempeño. El modelo también aplica el enfoque básico de sistemas al funcionamiento organizacional, incluyendo las bien conocidas categorías de entradas y salidas.

El modelo requiere atender dos aspectos el formal y el informal, el primero representa la forma oficial en que se supone suceden las cosas y el segundo representa la forma en la cual suceden realmente las cosas.” La distinción entre formal e informal, es decir, que se supone lo que debe suceder, en comparación

con lo que está sucediendo, es un poderoso elemento de la teoría del desarrollo organizacional y es un punto de partida para comprender la dinámica de la organización”(French Wendell, 1996). En ambos se debe de cuidar los procesos. En su mismo modelo, Weisbord propone otro enfoque de diagnóstico orientado al bienestar y a una evaluación del potencial de la acción en el que congrega a todo el sistema, se encauza en el futuro, en estructural las tareas que los individuos pueden auto estructurar y en facilitar el diagnóstico de problemas provocados.



Fuente: French, Wendell y Ceci Bell, Desarrollo organizacional

Figura 1 (Desarrollo Organizacional)

4.4. Estructura del modelo de las seis cajas

Todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza o campo de trabajo, requiere un marco de actuación para funcionar, ese marco está constituido por la estructura orgánica. En el Modelo de Marvin Weisbord dice que “la estructura de una organización entre otras variables determina muchas veces si la estrategia de venta de una organización es buena o no; y que la estructura comprende la distribución de tareas, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal” (Burke, 1988). Para hacer un diagnóstico de estrategias de venta es necesario conocer cuál es la estructura de la organización. Por esta razón se define a la estructura organizacional “como la división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo de acuerdo con el objeto de su creación” (Franklin, 2004). Estos grupos de trabajo se deben de coordinar de una manera eficaz, para alcanzar principalmente el objetivo general de la empresa. Así mismo Robbins define a la estructura organizacional como “la forma en que actúan divididas, agrupadas y coordinadas formalmente las tareas” (Robbins Stephen P. D. C., 2000). Según estas definiciones podemos determinar que todas tienen algo en común, afirman que la estructura es la división, la coordinación y agrupación de las tareas propias de una empresa.

4.5. Gestión por procesos

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores”. (Bravo Carrasco Juan; *Gestión de procesos* (4ta ed.) p. 10)

Un sistema de gestión, por tanto, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos buenos resultados que desea, o

lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos. (Instituto Andaluz de Tecnología, *Guía para una gestión basada en procesos* p. 9)

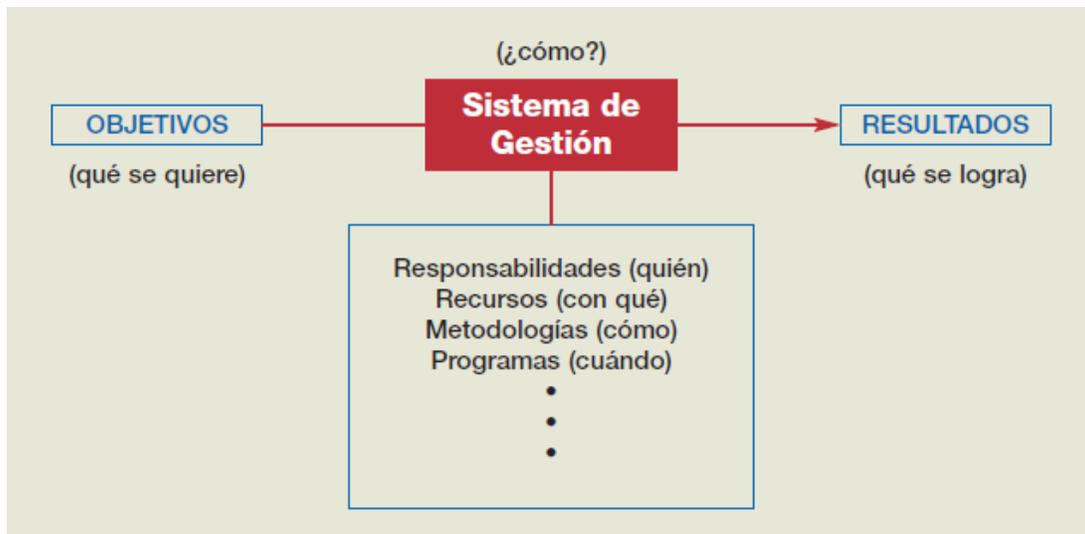


Figura 2 (El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos)

4.5.1. Proceso

Es una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.



Figura 3 (Diagrama de un proceso)

4.5.2. Etapas de la Gestión por procesos

Para lograr el enfoque de procesos a un sistema de gestión se deben de tomar ciertas actuaciones a emprender por parte de una organización para dotar de un enfoque basado en procesos a un sistema de gestión se puede resumir en cuatro grandes pasos:

4.5.2.1. Identificación y secuencia de los procesos (Mapa de procesos):

La norma ISO 9001:2000 no establece de manera explícita que procesos o de que tipo deben estar identificados (ni tampoco en el modelo EFQM) si bien induce a que los procesos pueden ser de toda índole, es decir, tanto procesos de planificación, como de gestión de recursos, de realización de los productos o como procesos de seguimiento y medición; esto ya que no se pretende establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque.

La identificación y selección de los procesos a formar parte de la estructura de procesos no deben ser algo trivial y deben nacer de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la organización y de cómo estas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.

Para la elaboración de un mapa de procesos y con el fin de facilitar la interpretación del mismo se debe reflexionar previamente en las posibles agrupaciones en las que pueden encajar los procesos identificados; la agrupación por procesos permitirá establecer analogías entre procesos al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto. Los posibles tipos de agrupaciones son las siguientes:

- **Procesos estratégicos:** Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y principalmente al largo plazo; se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos.
- **Procesos operativos:** son aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la presentación del servicio.
- **Procesos operativos:** son aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la presentación del servicio.

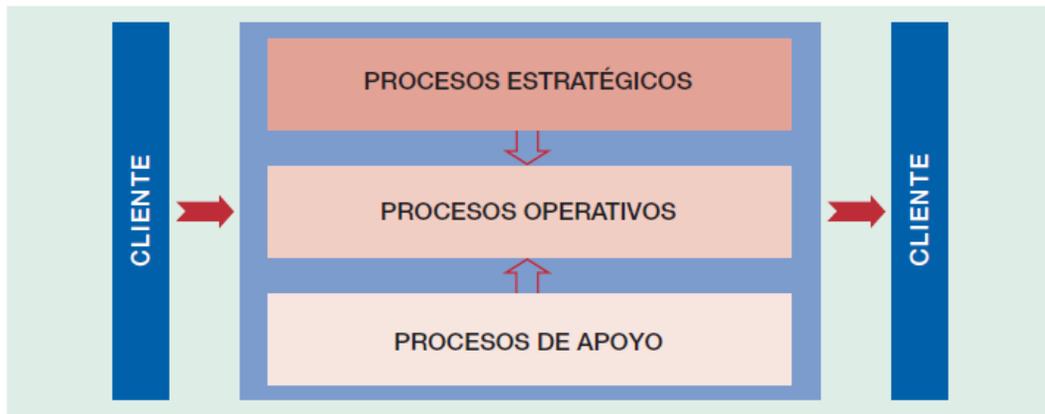


Figura 4 (Diagrama de agrupación por procesos en el mapa de procesos)

4.5.2.2. La descripción de los procesos

El mapa por procesos permite conocer la estructura de los procesos, sin embargo el mapa no permite saber cómo son " por dentro" y como permiten la transformación de entradas y salidas.

La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz al igual que el control del mismo; esto implica que la descripción de un proceso se debe centrar en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permitan el control de las mismas y la gestión del proceso.

4.5.2.3. Diagrama de Proceso

Los diagramas de proceso facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas incluyendo las entradas y las salidas necesarias para el proceso y los límites de los mismos; los aspectos más importantes que deben recoger estos diagramas es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución ya que esto permite reflejar como se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso.

4.5.2.4. Ficha de Proceso

Una ficha de proceso se considera como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso. La información incluir dentro de una ficha de proceso puede ser diversa y deberá ser decidida por la propia organización; deberá ser la necesaria para permitir la gestión del mismo.

4.6. El seguimiento y la medición de los procesos

El seguimiento y la medición constituyen, por tanto, la base para saber que se está obteniendo en que extensión se cumplen los resultados deseados y por donde se deben orientar las mejoras; en este sentido los indicadores permiten establecer en el marco de un proceso o de un conjunto de procesos que es necesario medir para conocer la capacidad y la eficacia del mismo todo ello alineado con su misión u objeto; entendiéndose como capacidad de un proceso a la aptitud para cumplir con determinados requisitos, mientras que la eficacia del proceso está referida a con que extensión los resultados que obtiene el proceso son adecuados o suficientes para alcanzar los resultados planificados.

Una organización debe asegurar que sus procesos tienen la capacidad suficiente para permitir que los resultados que obtienen cubran los resultados planificados y para ello se tiene que basar en datos objetivos y estos datos deben surgir de la realización de un seguimiento y medición adecuados.

4.7. Indicadores del proceso

Los indicadores constituyen un instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de uno o varios procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad y eficacia de los mismos así como la eficiencia.

5. Diseño Metodológico

5.1. Tipo de investigación

La investigación que se realizó fue descriptiva ya que se analizó la gestión de los procesos que se realizan en Distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas con el fin de especificar las propiedades, características y rasgos importantes dentro de los procesos estratégicos, claves y de apoyo. Este diseño descriptivo tiene un enfoque transeccional ya que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. *(Hernández Sampieri; 2010)*.

5.2. Selección de la muestra

Distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas cuenta con 180 empleados, el estudio se realizó para todo el personal de la empresa.

Para calcular el número de trabajadores a los cuales se les aplicó el CDO (Cuadro de Diagnostico Organizacional o modelo de Weisbord) se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N \sigma^2}{(N - 1)e^2 + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza

σ : Desviación estándar de la población

e: es la precisión o el error

Teniendo los siguientes datos:

$$n = ?$$

$$\alpha-1 = 95.5\%$$

$$Z = 2$$

$$\sigma = 0.5$$

$$e = 15\% = 0.15$$

por lo tanto,

$$n = \frac{2^2 \times 180 \times 0.5^2}{(180 - 1)(0.15^2) + 2^2 \times 0.5^2}$$

$$n = \frac{180}{5.0275}$$

$$n = 35.8 \approx 36$$

$$n = 35.8 \approx 36$$

Con los resultados de la ecuación se calculó la cantidad de trabajadores de la distribuidora a los que se le realizó la encuesta, esto con el fin de recolectar los datos necesarios para el desarrollo de esta investigación, dando una mayor validez al estudio.

5.3. Recolección de los datos

Para la recolección de datos se realizaron visitas a la empresa en donde se trabajó con los siguientes métodos:

5.3.1. Entrevistas

Se realizaron reuniones con los trabajadores de la empresa en donde se hicieron una serie de preguntas sobre la secuencia de los procedimientos y la manera en como los desempeña. A continuación se detalla la lista de los trabajadores a los cuales se les realizó la entrevista:

N°	Lista de trabajadores que se les realizara Entrevista
1	Gerente General
2	Gerente comercial
3	Jefe de contabilidad
4	Contador de ingresos
5	Contador de Inventarios
6	Contador de importación
7	Jefe de Importaciones
8	Oficial de pedidos
9	Oficial de operaciones
10	Jefe de almacén
11	Supervisor de Almacén
12	Jefe de distribución y transporte
13	Encargado de ruteo
14	Supervisor de Distribución
15	Supervisores de on- off premise
16	Vendedores
17	Jefe de ventas
18	Comunicador de datos
19	Oficial de Crédito
20	Asesores de distribución

Tabla 1. Lista de trabajadores

Las preguntas que se realizaron en la entrevista se pueden ver en el formato que se realizó. (Ver anexo 4 Entrevista Recolección de datos pág. 168)

5.3.2. Encuestas

Se aplicó la encuesta de CDO (Cuadro de diagnóstico organizacional) para la recolección de datos que ayudaron a valorar la gestión actual de los procesos en la distribuidora. (Ver anexo 5 Encuesta diagnostico organizacional pág. 169)

5.3.3. Observación

A través de la observación se analizó y verifíco si los procedimientos de la gestión actual de los procesos se están ejecutando de la manera adecuada.

5.3.4. Análisis documental

El análisis documental es una técnica de recolección de datos que se utilizó para analizar los documentos relacionados con todas las operaciones que se realizan dentro de la gestión de los procesos y se recolectaron todos los formatos que se utilizan para la validación y confirmación de los procesos estratégicos, claves y de apoyo en Distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas.

5.4. Análisis de la información

Se realizó un análisis a través de la recolección de los datos obtenidos siguiendo la siguiente metodología que permitió analizar cada uno de los objetivos planteados en la investigación: (Ver tabla 2 Análisis de la información)

OBJETIVO	HERRAMIENTA	ANALISIS
Realizar diagnóstico de la gestión actual de la empresa	Modelo de Weisbord o CDO (Cuadro de Diagnostico Organizacional)	Se realizaron las encuestas utilizando esta herramienta, lo que permitió elaborar un diagnóstico de la gestión de los procesos que tiene la empresa actualmente.
Identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo	Mapa de proceso	Mediante la elaboración de un mapa de procesos se clasificaron e identificaron los procesos estratégicos, operativos y de apoyo en la Distribuidora.
Describir los procesos	Diseño de Fichas de procesos SOP (Procedimiento de operaciones estándar)	Por medio de las fichas de procesos SOP se realizó una caracterización de los procesos en donde se detallara el objetivo, las actividades, indicadores, responsables, entre otros, con el fin de describir los procesos que se realizan.
Detalla las actividades específicas para la ejecución de los trabajos	Elaboración de Flujo de procesos	Se elaboraron los flujogramas de los procedimientos mostrando detalladamente cada uno de los procedimientos específicos que se realizan en la empresa para la ejecución de los trabajos.
Proponer indicadores	Diseño de ficha de indicadores	A través del diseño de la ficha se propusieron los indicadores señalando su descripción, forma de cálculo, frecuencia de medición y el responsable.

CAPITULO 1.

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

1.1. Introducción

En este Capítulo se hizo uso de una herramienta con el fin de determinar tanto la situación actual de la empresa como el grado de importancia que tiene la empresa en cuanto a un buen manejo de la gestión por procesos, lo cual permitió el diseño de cambios, recomendaciones y mejoras para la organización.

La herramienta brinda un conocimiento amplio de la situación de la empresa ya que se aplicó a los diferentes niveles de la organización por lo que las respuestas obtenidas reflejan la realidad a la que se enfrenta la organización.

La herramienta utilizada es:

1. Diagnóstico Organizacional (CDO):

Este diagnóstico fue dirigido a los trabajadores de las áreas implicadas dentro de los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo de la empresa. Está basado en la teoría o modelo de funcionamiento organizacional de los seis cuadros de Weisbord esto hace posible una acción de investigación dado que identifica el problema que es esencial para el desarrollo de la organización.



Figura 5 (Modelo organizacional de los seis cuadros de Weisbord)

1.1. Cuestionario de Diagnostico Organizacional CDO

El cuestionario para el diagnóstico organizacional ayudo a comprender de mejor manera el ambiente interno de la organización, al igual que permitió conocer los aspectos formales e informales con los que trabaja la organización.

El propósito del CDO fue proveer información de medición-retroalimentación para un diagnóstico intensivo. El uso de este cuestionario, ya sea por sí solo ó en combinación de otras técnicas de recolección (tal como la observación directa o las entrevistas) nos brindaron la información necesaria para identificar las fortalezas y debilidades en el funcionamiento de una organización y/o de sus sub-partes ya que el cuestionario produce información relativa de la actividad informal.

El CDO en la Distribuidora Casa Pellas (DICAP) fue aplicado en grupos de 6 personas por área, basándose en las áreas antes descritas en el mapa de procesos (Véase Mapa de procesos pág. 29) teniendo un total de 36 encuestas como muestras constituidas por 35 preguntas cada una (Ver anexo 5 Encuesta de diagnóstico organizacional pág. 169) y de la cual se obtendrán y analizaran los resultados para el diagnóstico de la organización.

Resultados Generales del cuestionario

1. Cuadro de Puntuaciones

El siguiente cuadro representa las puntuaciones que se tomaron en cuenta para determinar el clima organizacional actual de la empresa al igual que los colores correspondientes a cada una de las puntuaciones.

Estado del Clima Organizacional	Valor	Puntaje entre		
Catastrófico	7	6	a	7
Muy malo	6	5	a	6
Malo	5	4	a	5
Inestable	4	3	a	4
Bueno	3	2	a	3
Muy bueno	2	1	a	2
Excelente	1	0	a	1

Tabla 3: Cuadro de Puntuaciones

2. Tabla de Resultados generales

A continuación se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta los cuales permitieron determinar el tipo de clima organizacional actual en DICAP.

Promedio de la organización	2.13	2.93	2.44	2.32	2.30	2.02	2.03
Desviación	0.79	1.04	1.02	0.80	1.07	0.57	0.74
Referencia	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
Clima Organizacional	Bueno						

Tabla 4: Tabla de Resultados generales

3. Grafica radial de resultados

La siguiente grafica de tipo radial permite observar los resultados del diagnóstico aplicado según el modelo de Weisbord y en la cual se puede observar que el clima organizacional actual se encuentra de manera estable según los 7 principios del mismo teniendo una leve irregularidad en cuanto a las recompensas y motivaciones.

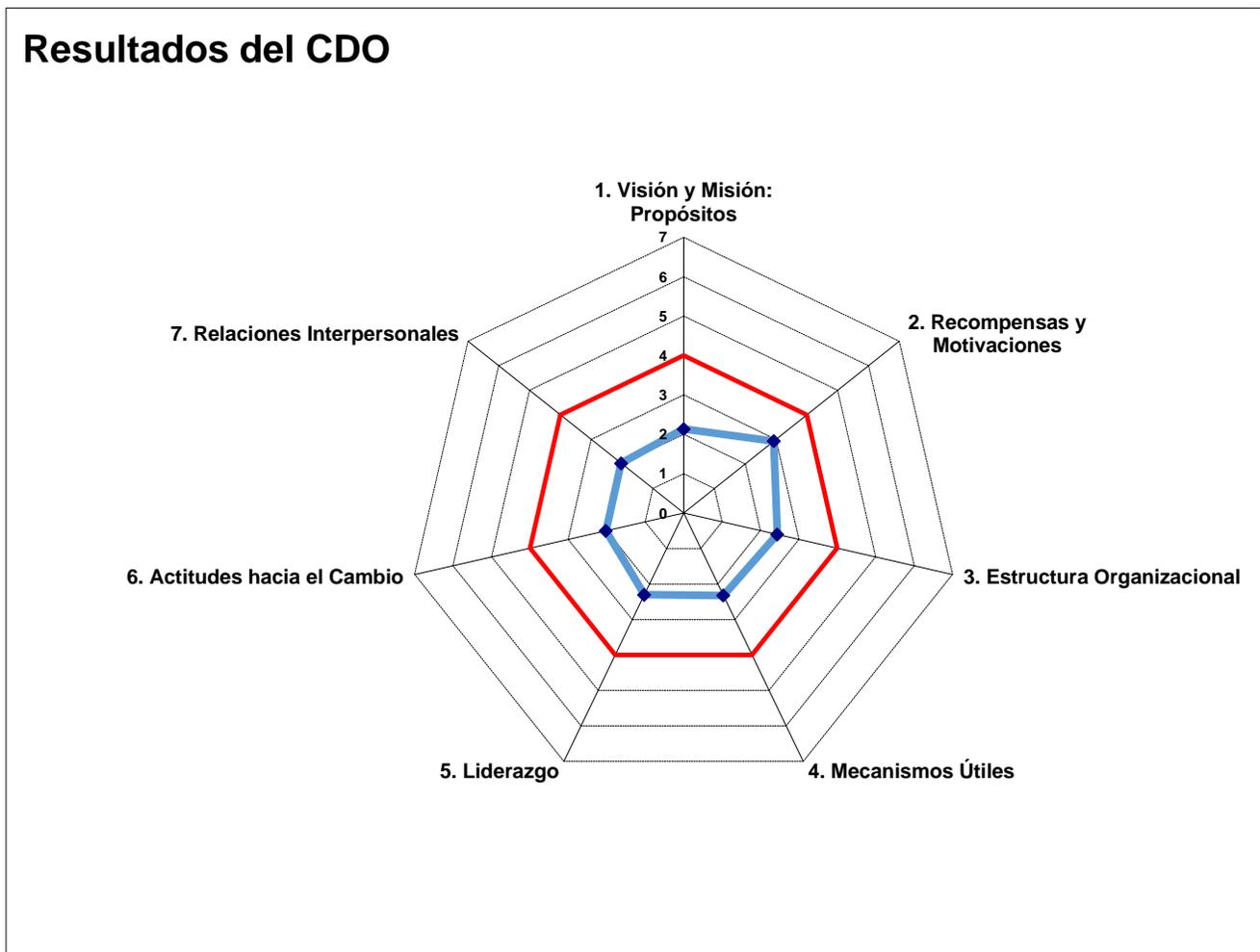


Figura 6: Resultados del CDO

4. Grafica de Resultados según el modelo de Weisbord

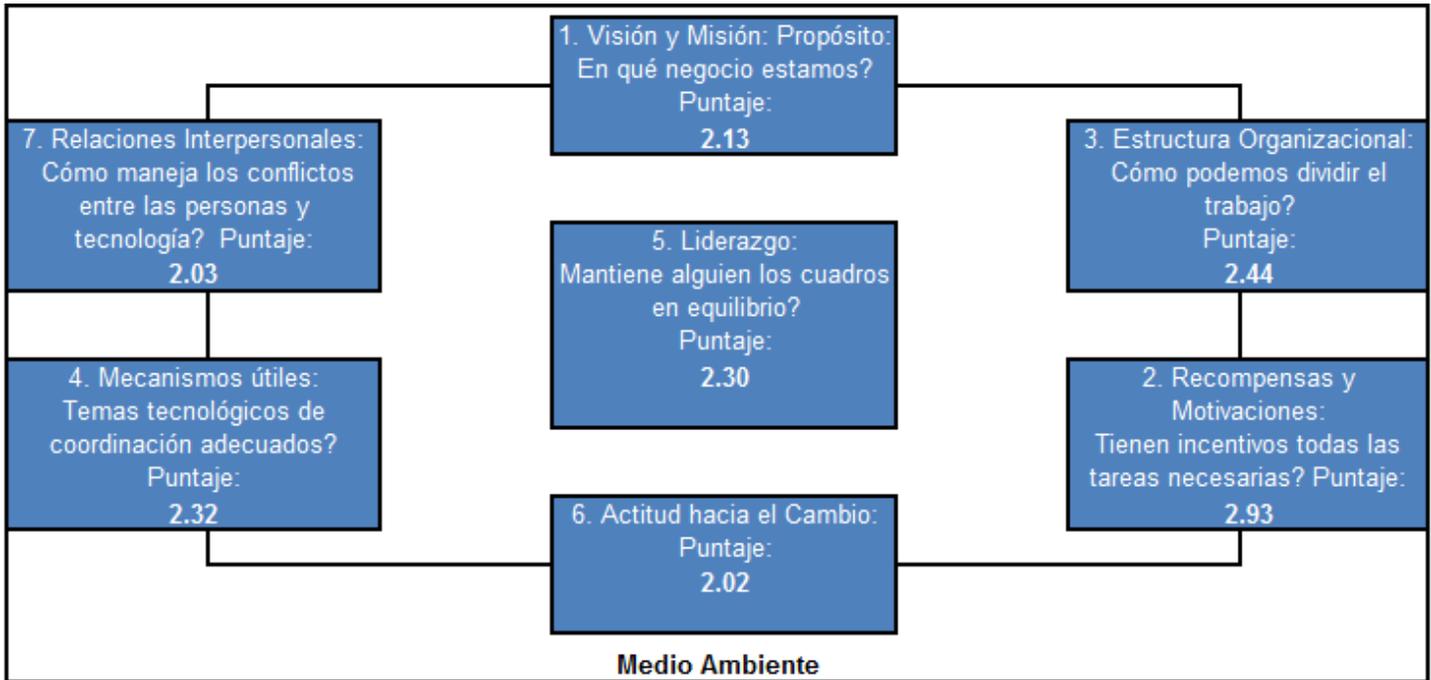


Figura 7: Resultados según el modelo de Weisbord

Una vez analizados los resultados obtenidos en los cuadros anteriores analizamos los resultados según el modelo de Weisbord el cual visualiza la estructura y el diseño organizacional de la empresa tomando en cuenta las variaciones obtenidas en el cuadro resumen (Ver anexo 6 Tabla de resultados generales CDO pág. 172)

CAPITULO 2.

CARACTERIZACION DE PROCESOS

2.1. Introducción a la caracterización de los procesos

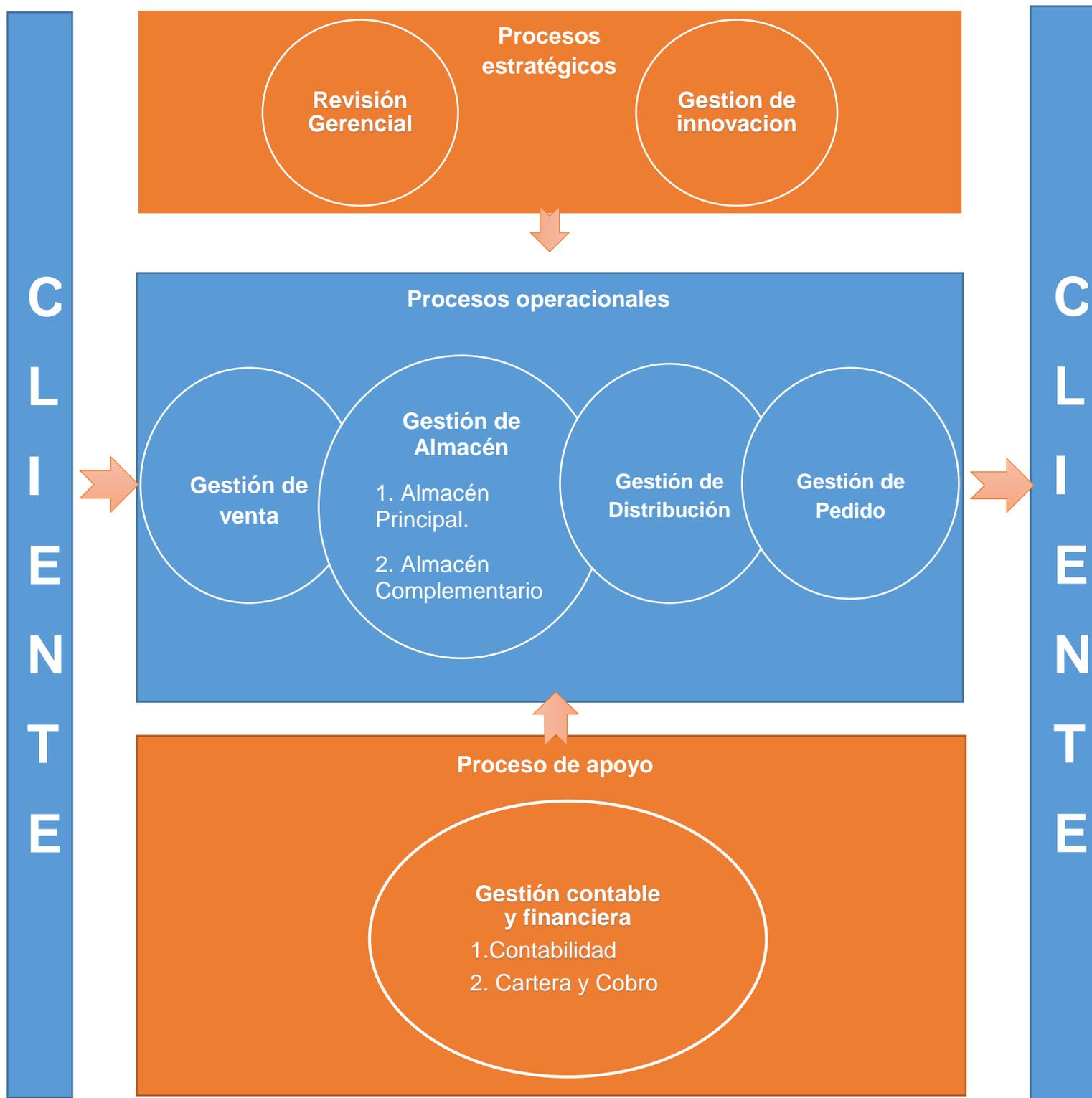
La caracterización de los procesos consiste en identificar los procesos claves en la organización de las empresas, es orientada a ser uno de los primeros pasos para adoptar un enfoque basado en procesos.

La caracterización de los procesos cuenta con 3 fases la primera es la identificación de macro procesos definidos en el Mapa de procesos el cual es una visión general del sistema organizacional de la empresa, en donde además se presentan los procesos que lo componen así como sus relaciones principales.

La segunda fase es caracterizar cada uno de los procesos definiendo rasgos, objetivo de proceso y responsable del mismo, proveedores e insumos o entrada y salida de productos y usuarios o cliente, recursos asociados a la gestión por proceso e Indicadores del proceso.

Y como última fase es la documentación que consiste en la definición de los procedimientos de cada uno de los procesos previamente identificados. Este paso ayuda a realizar los diagramas de flujo con el fin de documentar los procedimientos claves dentro del proceso.

2.2. Mapa de procesos



2.2. Introducción de los procesos

- **Revisión gerencial:** Hoy en día uno de los conceptos administrativos más relevantes dentro de una empresa es la revisión gerencial que constituye uno de los factores fundamentales dentro de la gestión por procesos para asegurar el cumplimiento de sus metas y objetivos. Casa Pellas está compuesta por varias unidades de negocios, entre las cuales se encuentra la Distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas. Cada unidad de negocio se encuentra a cargo de un gerente responsable de las operaciones y los resultados económicos el cual es regido por el Gerente General del consorcio Casa Pellas quien es el encargado de asignar la planeación estratégica de cada unidad de negocio. En Distribuidora Casa Pellas (DICAP) la gestión de procesos de revisión gerencial tiene como objetivo dirigir y controlar los procesos necesarios para que los productos lleguen a los clientes.
- **Comité de Innovación:** DICAP actualmente cuenta con un comité de innovación encargado de analizar las ideas propuestas por cada uno de los trabajadores con el fin de fomentar la mejora continua de los procesos en la distribuidora, este procedimiento se realiza a través de una plataforma llamada Innovaboard en la cual el trabajador ingresa la idea y posteriormente se evalúa; el programa clasifica las ideas en tres tipos:
 1. **Ideas radicales:** Las cuales deben generar un ingreso de 0.05% en base al total de ventas del año anterior.
 2. **Reingeniería de procesos:** Son aquellas que ayudan al cambio en los procesos con el fin de reducir el costo por estos; en este tipo de idea deben generar 50,000 \$ o más al año una vez empleada.
 3. **Mejora continua:** Son todas las ideas o sugerencias que puedan ayudar a mejorar la productividad de la empresa

Posteriormente las ideas seleccionadas se someten a votación por el comité de innovación; las ideas elegidas se deben de implementar en un término de un año y se le asigna a un líder para su ejecución.

- **Gestión de venta:** El área de ventas en DICAP segmenta su mercado a través de cuatro canales On Premisse, Off Premisse, Mayorista y Detalle, lo que se define como la división o fragmentación de clientes en grupos asociados por ciertas características en común. Las características principales para segmentar es considerar a grupos homogéneos con una amplia similitud lo que ayuda a que los mismos respondan de modo similar a determinadas estrategias.

La segmentación en este caso se da en grupos por incidencia de compra o de consumo:

1. On Premisse: El consumidor compra el producto y lo consume en el establecimiento y en el instante de la compra.
2. Off Premisse: El consumidor compra el producto y lo consume fuera del establecimiento o en sus hogares.
3. Detalle: Se vende al consumidor final, minorista.
4. Mayorista: Cuando se compra el artículo a un fabricante con el objetivo de volver a vender el artículo a un detallista para obtener un beneficio.

Este tipo de segmentación le permite a DICAP posicionar sus líneas de productos en los diferentes tipos de negocios al igual que le permite elaborar Pre-ventas y ventas directas al mismo tiempo.

- **Gestión de Almacén principal y Complementario:** El área de almacén en DICAP está dividida estratégicamente de acuerdo a las tres líneas de productos en cuatro almacenes principales incluyendo un cuarto frío los cuales están destinados al despacho diario de productos para las diferentes rutas o ventas realizadas dentro de la distribuidora y un almacén complementario encargado de almacenar el excedente de productos y de igual manera de abastecer los diferentes almacenes principales.
- **Gestión de Distribución:** DICAP realiza la distribución de acuerdo a las diferentes líneas de productos ofrecidas actualmente tales como Alimentos y Consumo, Food Service y Licores Importados, teniendo como objetivo la distribución de los productos en todo el territorio Nacional a través de la venta por los diferentes canales como son On / Off Premisse (Canal Especial), Mayorista Y Detalle. DICAP dispone de 17 rutas de 2 a 8 toneladas los cuales son enviadas de acuerdo al tipo de ruta correspondiente a la venta divididas en 3 Rutas Especiales , 7 Rutas Foráneas y el resto de rutas pertenecen de manera especial a Pre-Venta las cuales realizan la entrega de productos después de 24 horas desde que se realiza la orden compra, distribución cuenta con sistema de monitoreo de posicionamiento Global (GPS) al igual que un sistema de RoadShow que les facilita la planificación de ruteo para garantizar la entrega de productos en el término establecido.
- **Gestión de pedido:** El área de importaciones de DICAP realiza los pedidos de acuerdo a un sugerido de productos generado por el sistema AS400 el cual indica la cantidad a pedir por marca basado en la demanda histórica y el inventario actual en piso; en caso de que se detecte un pico en la demanda la decisión de la cantidad de producto a pedir se toma según el criterio del supervisor (a) de almacén y él o la oficial de pedido ya que se debe de

analizar la capacidad del contenedor de acuerdo al proveedor, tipo de envío y la cantidad extra necesaria para cubrir la demanda.

- **Gestión Contable y financiera:**

1. **Contabilidad:** La contabilidad de todas las unidades de negocios de Casa Pellas se encuentra centralizada por lo cual el sistema contable en DICAP maneja sus recursos de forma dependiente ya que estos o transferidos por la Casa Matriz o contabilidad central Casa Pellas, la contabilidad en DICAP se encarga del registro contable de todas las operaciones de la empresa para luego enviar informes mensuales y estados financieros a contabilidad central Casa Pellas, esto se hace con el fin de facilitar el manejo y registro de la información contable de todas las unidades de negocio.
2. **Cartera y cobro:** El área financiera en DICAP al igual que el área contable se encuentra centralizada con todas las unidades de negocios de Casa Pellas bajo la dirección de su Casa Matriz quienes son los responsables de las tomas de decisiones. En DICAP el área de cartera y cobro realiza todas las operaciones para recuperación de cartera en la distribuidora, registran y luego envían informes mensuales al área de tesorería central Casa Pellas.

2.3. GLOSARIO

Airway bill	O carta de porte aéreo es un recibo elaborado por una compañía aérea internacional para productos y en evidencia del contrato de transporte, pero no es un documento de título para los objetos por lo tanto el air way bill no es negociable
ALPESA	Aduanera y almacenadora Pellas S.A
Arqueo de caja	Es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja
Bill of lading	Un contrato de envío entre un cargador (el consignador) para depositar una carga a un portador o entregar en otra parte (el consignatario)
Carta de porte	Documento que las partes en un contrato de transporte otorgan, para acreditar la existencia y condiciones del contrato, y la entrega de las mercaderías al porteador.
Ciclo de cobertura	O gestión de existencias y gestión de stocks regula el flujo entre las entradas de existencias y las salidas el flujo de entrada es variando la frecuencia y el tamaño de los pedidos que se realicen a los proveedores
Conciliación	Es una comparación que se hace entre los sistemas contables de la empresa
Consignaciones	Es el traspaso de la posesión de mercancías de su dueño, llamado Comitente o consignador, a otra persona, denominada Comisionista o Consignatario, que se convierte en un agente de aquel a los fines de vender mercancías.
Consumos internos	Clasificados como promociones, bonificaciones o finalmente consumo de productos para las diferentes unidades de negocios del consorcio Pellas.

Devolución	Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y, a cambio, recibe efectivo por devolución o, en algunos casos, otro artículo (igual o diferente, pero de valor equivalente) o un crédito para usar en la tienda
Hoja de carga	Documento que posee la cantidad y el tipo de producto previamente facturado el cual es de gran utilidad a la hora de efectuarse el despacho de dicho producto.
Impresora de Pocket	Impresora móvil que imprime la información creada en la base de datos del dispositivo pocket
Innovaboard	Plataforma utilizada para la selección de ideas a evaluar por el comité de innovación
Liquidación	Pago total de impuestos
Monta carga	Son máquinas que facilitan los aspectos de cargue, desplazamiento, descargue y acomodación de diferentes materiales
Nota de Crédito	Documento emitido por el vendedor al comprador que indica la voluntad del vendedor para reducir (acreditar) la cuenta por cobrar como resultado de una devolución o rebaja en ventas.
Nota de Debito	Documento emitido por el comprador al vendedor que señala la intención del comprador de reducir (debitar) la cuenta por pagar con el vendedor como resultado de una devolución o rebaja en compra.
Paletizante	Plástico utilizado para acomodar y proteger los productos en los pallets
Pallet jack	Una transpaleta es un aparato utilizado en almacenes para realizar diversas tareas relacionadas con la mercancía almacenada, tales como carga, descarga, traslado de unas zonas a otras del almacén y operaciones de picking.
Pallets	O paleta es un armazón de madera, plástico u otros materiales empleado en el movimiento de carga ya que facilita el levantamiento y manejo con pequeñas grúas hidráulicas, llamadas carretillas elevadoras
Partida Contable	es un método o sistema de registro de las operaciones en contabilidad

Pocket	Sistema de trabajo para terminales de mano, que trabajan en tiempo real con la base de datos utilizados por empresas.
Polines	Trozo de madera prismático, que sirve para mantener levantados del suelo diversos objetos.
Pre-Venta	Conjunto de prestaciones y servicios que se ofrece a los consumidores antes de la venta.
Requisa	Expropiación por parte de la autoridad competente de ciertos bienes que se consideran aptos para las necesidades de interés público.
RoadShow	Programa Utilizado para planificar la secuencia de visita a los clientes.
Rotación A,B,C	Consiste en dar una ubicación adecuada a los artículos en un almacén o bodega, teniendo en cuenta su demanda en el mercado tales como son los productos de consumo masivo
Sistema SQL	Sistema de Gestión de base de datos relacionados diseñado para el entorno empresarial.

Revisión Gerencial

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Revisión Gerencial	PC-RG-001-01
Flujo de Procedimiento de Planeación estratégica y reuniones de gerencia	FPR-RG-001-01
Flujo de Procedimiento de Recepción y aprobación de documentación	FPR-RG-002-01

Nombre del Proceso	Revisión Gerencial	Código: PC-RG-001-01
Responsable del Proceso	Gerente General Distribuidora Casa Pellas	
Objetivo del Proceso	Planear, dirigir y controlar estratégicamente la empresa, garantizando el suministro necesario de recursos para su operación, asegurando el mejoramiento de su eficacia, posicionamiento competitivo en el mercado y crecimiento.	
Indicador de Gestión	1.Cumplimiento de estrategias y proyectos	
Insumos(entrada)	Informes de planes y proyectos, Documentos para firma de gerencia, Informes de presupuesto, Informes de proyecciones de ventas, informes para evaluación de nuevos productos.	
Proveedores	Gerencia General Casa Pellas, Área de Almacén, Área de Distribución, Área de Importaciones, Área de Ventas, Área de Contable y financiera	
Productos(salidas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de resultados de ejecución de proyectos 2. Informes de Gastos 3. Documentos firmados 	
Clientes	Gerencia General Casa Pellas, Área de Almacén, Área de Distribución, Área de Importaciones, Área de Ventas, Área de Contable y financiera	
Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vice-Gerente DICAP 2. Gerente Comercial 	
Recursos Materiales	Papelería y equipos de oficina	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Gerente General DICAP	Gerente General DICAP

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Cumplimiento de estrategias y proyectos	Mide la efectividad cuantitativa del cumplimiento de estrategias y proyectos que se asignan a la unidad de negocio	Informes de ejecución estrategias y proyectos	Mensual	$\% \text{Cumplimiento de estrategias y proyectos} = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades programadas}} * 100$	Gerente General DICAP

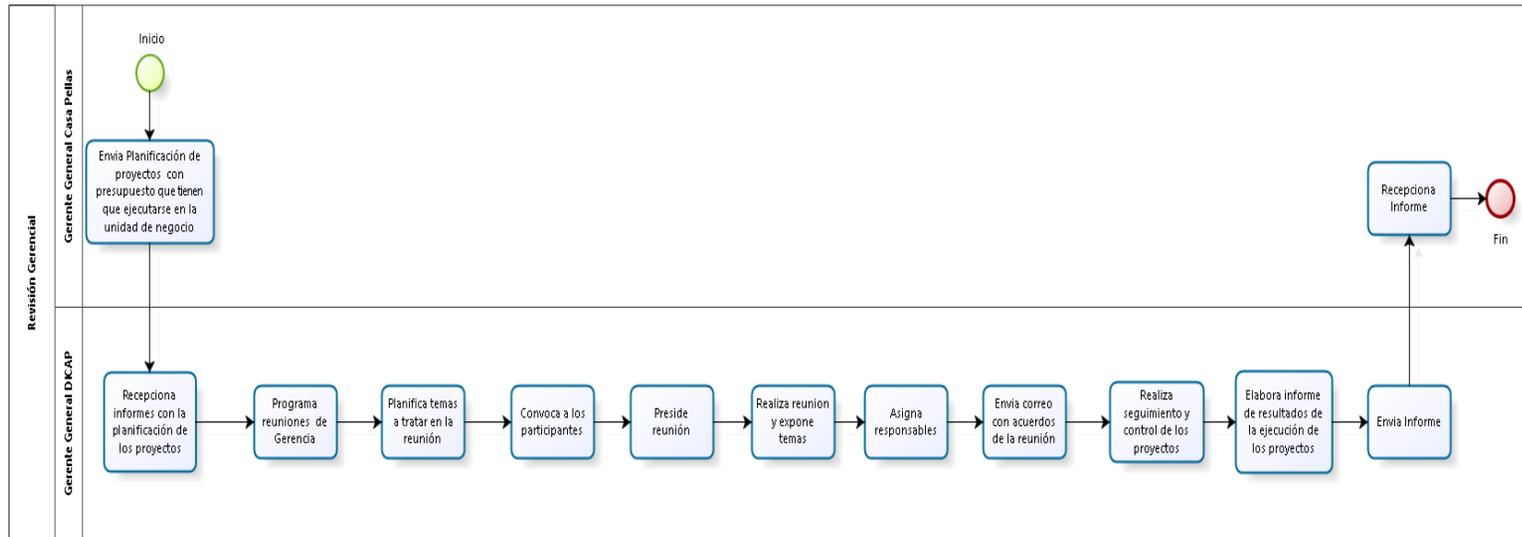
HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Gerente General Casa Pellas	Informes de planificación de proyectos	Planeación estratégica y reuniones de gerencia	Gerente General DICAP	Informes de ejecución de proyectos	Gerente General Casa Pellas
2	Todas las Áreas de DICAP	Documentos para firma de gerente	Recepción y aprobación de documentación	Gerente General DICAP	Documentos firmados	Todas las Áreas de DICAP



		Nombre del Procedimiento	Código
		Planeación estratégica y reuniones de gerencia	FPR-RG-001-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Gerente General DICAP	N/A
Objetivo y alcance		Es el proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos.	Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

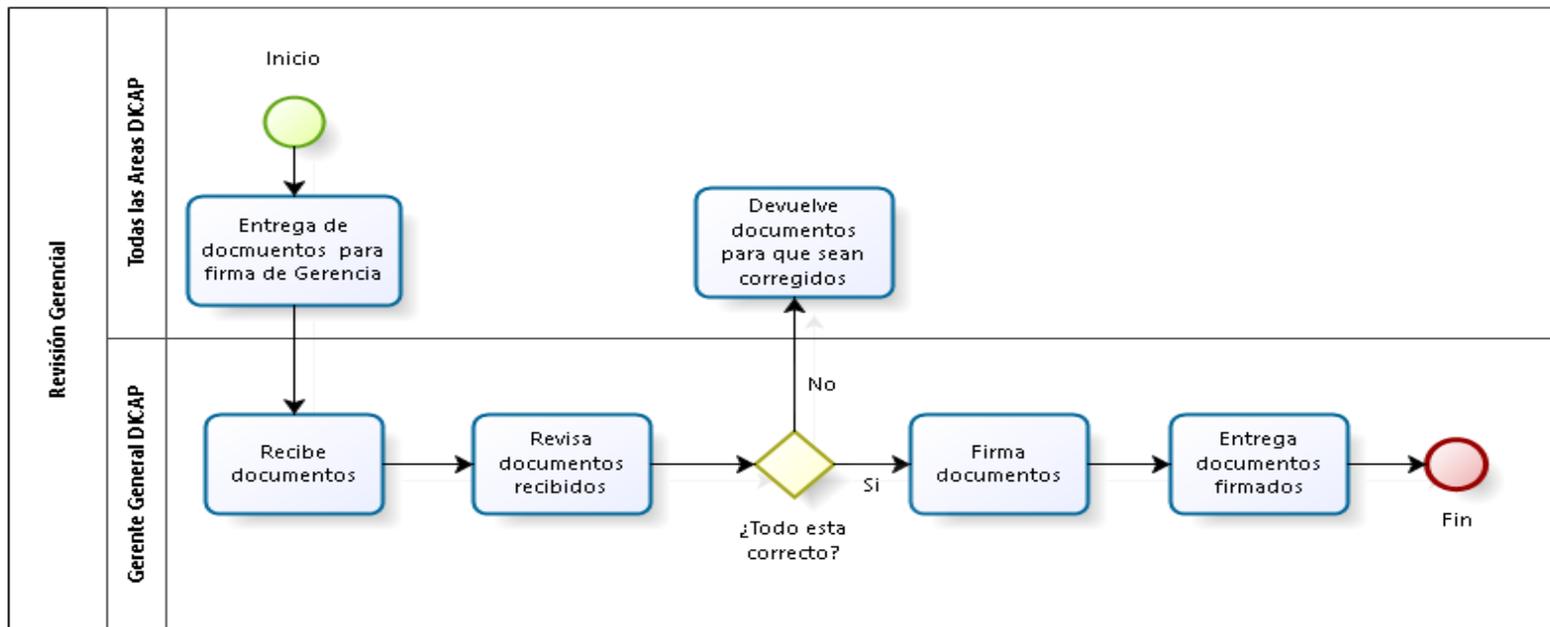
Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Cumplimiento de estrategias y proyectos	Mide la efectividad cuantitativa del cumplimiento de estrategias y proyectos que se asignan a la unidad de negocio	Informes de ejecución estrategias y proyectos	Mensual	$\% \text{Cumplimiento de estrategias y proyectos} = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades programadas}} * 100$	Gerente General DICAP

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Gerente General DICAP Gerente General DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del Procedimiento	Código
	Recepción y aprobación de documentación	FPR-RG-002-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Gerente General DICAP	N/A
Objetivo y alcance	Firma de toda la documentación que se ingresa a Gerencia de parte de todas las áreas de Distribuidora Casa Pellas.	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: Grupo Tesis UNI Revisado por: Gerente General DICAP Autorizado por: Gerente General DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

Gestión de Innovación

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Gestion de Innovación	PC-GI -002-01
Flujo de Procedimiento de Aprobación de ideas para la implementación en la empresa	FPR-GI-003-01

Nombre del Proceso	Gestión de innovación	Código: PC-GI-002-01
Responsable del Proceso	Gerente General DICAP	
Objetivo del Proceso	Toma de decisiones estratégicas con el fin de implementar innovaciones en la empresa	
Indicador de Gestión	1.% de ideas aprobadas por año	
Insumos(entrada)	Ideas propuestas por todo el personal de la distribuidora	
Proveedores	Área de Almacén , Área de Contabilidad, Área de Ventas, Área de Distribución, Área de importaciones, Gerente General DICAP	
Productos(salidas)	Ideas aprobadas y listas para ser implementadas	
Clientes	Área de Almacén , Área de Contabilidad, Área de Ventas, Área de Distribución, Área de importaciones, Gerente General DICAP	
Recursos Humanos	Comité de innovación y Gerente General DICAP	
Recursos Materiales	Computadoras, Impresoras, Papelería y útiles de Oficina, Pizarra.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Gestión de innovación	Gerente General DICAP

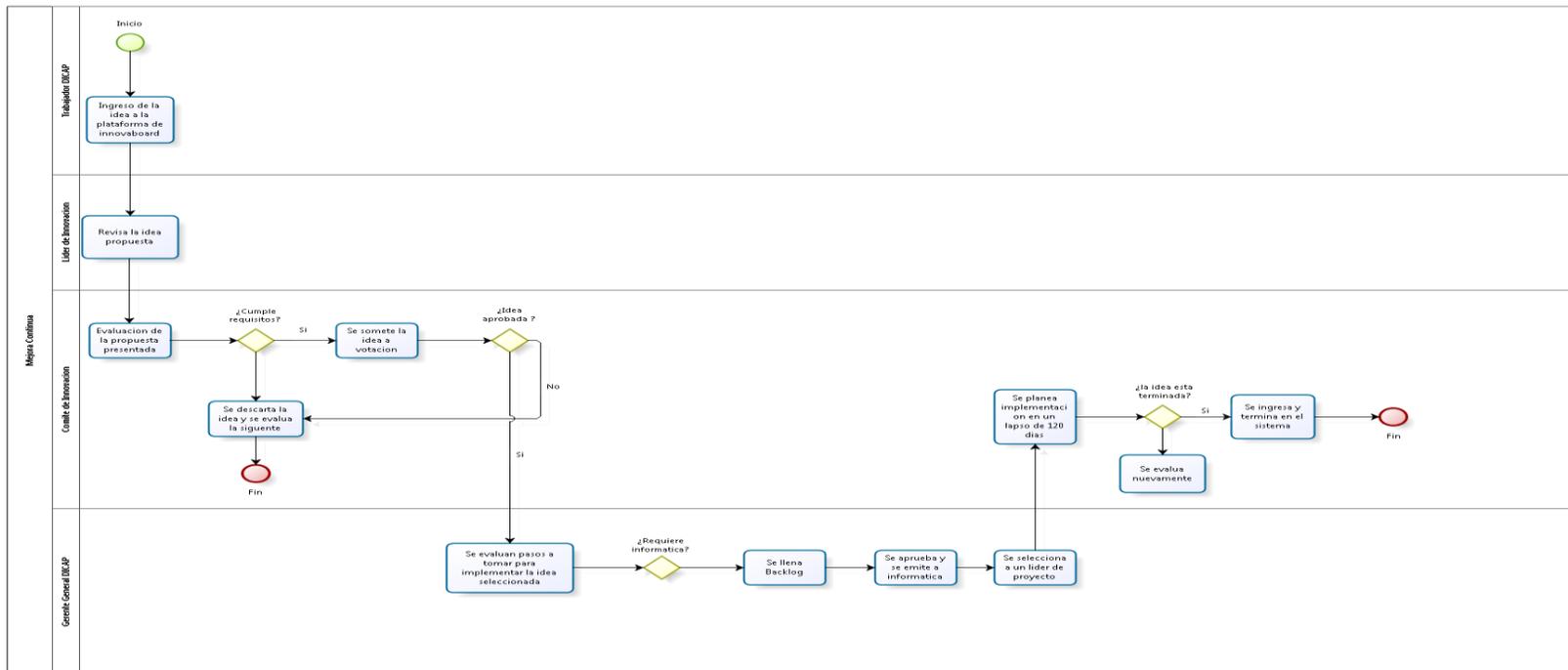
INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Aprobación de ideas	Calculo de la cantidad de ideas aprobadas y desarrolladas anualmente	Innovaboard	Anual	$\frac{\text{cantidad de ideas aprobadas en el año actual} - \text{cantidad de ideas aprobadas en el año anterior}}{\text{cantidad de ideas aprobadas en el año anterior}} * 100$	Gerente General DICAP

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Área de Almacén , Área de Contabilidad, Área de Ventas, Área de Distribución, Área de importaciones, Gerente General DICAP	Ideas propuestas por todo el personal de la distribuidora	Aprobación de ideas para la implementación en la empresa	Gerente General DICAP	Ideas aprobadas y listas para ser implementadas	Área de Almacén , Área de Contabilidad, Área de Ventas, Área de Distribución, Área de importaciones, Gerente General DICAP



		Nombre del Procedimiento	Código
		Aprobación de ideas para la implementación en la empresa	FPR-GI-003-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Gerente General DICAP	N/A
Objetivo y alcance		Toma de decisiones estratégicas con el fin de implementar innovaciones en la empresa	Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
% de ideas aprobadas por año	Calculo de la cantidad de ideas aprobadas y desarrolladas anualmente	Innovaboard	Anual	$\frac{\text{cantidad de ideas aprobadas en el año actual} - \text{cantidad de ideas aprobadas en el año anterior}}{\text{cantidad de ideas aprobadas en el año anterior}} * 100$	Gerente General DICAP

Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Autorizado por: _____
Grupo Tesis UNI	Supervisor de Almacén	Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

Gestión de Ventas

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Gestión de Ventas	PC-GV-003-01
Flujo de Procedimiento de Pre-venta	FPR-GV-004-01
Formato de Levantamiento de puntos	FT-GV-001-01
Flujo de Procedimiento de Venta directa	FPR-GV-005-01
Formato de Levantamiento de puntos	FT-GV-001-01
Flujo de Procedimiento de Venta a Mayorista/Detalle	FPR-GV-006-01
Formato de Levantamiento de puntos	FT-GV-001-01
Flujo de Procedimiento de Venta de mostrador	FPR-GV-007-01
Flujo de Procedimiento de Venta de supermercado	FPR-GV-008-01

Nombre del Proceso	Gestión de Ventas	Código: PC-GV-003-01
Responsable del Proceso	Jefe de ventas (Mayoristas/Detalle), Gerente comercial (On/Off Premisse)	
Objetivo del Proceso	Determinación de las necesidades y los deseos de un cliente estableciendo estándares para pedidos de productos.	
Indicador de Gestión	1. Variación de cumplimiento de meta	
Insumos(entrada)	Demanda histórica, Inventario en piso, Cartera de clientes, Calendario de productos disponibles para venta	
Proveedores	Área de Almacén, Área de Contabilidad, Área de Importaciones, Gerencia General.	
Productos(salidas)	Facturas por día, Estados de cuenta, Consumos internos, Liquidaciones	
entes	Área de Almacén, Área de Contabilidad, Área de Importaciones, Gerencia General.	
Recursos Humanos	Jefe de ventas (Mayoristas/Detalle), Gerente comercial (On/Off Premisse), Vendedores, Impulsadoras, Displays.	
Recursos Materiales	Computadoras, Impresoras, Papelería y útiles de Oficina, Pizarra, Pockets, Impresora de pocket, GPS, Vehículos.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Jefe de ventas (Mayoristas/Detalle) o Gerente comercial (On/Off Premisse)	Gerente General DICAP

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación del cumplimiento o de la meta	Variación del cumplimiento en las ventas mensuales por cada uno de los ejecutivos de venta	Ventas mensuales	Mensual	$\frac{\text{Cantidad de ventas realizadas en el mes actual} - \text{cantidad de ventas realizadas en el mes anterior}}{\text{cantidad de ventas realizadas en el mes anterior}} * 100$	Gerente comercial, Jefe de ventas
Variación porcentual de la cantidad de visitas a cliente mensual	Variación de la cantidad de clientes visitados por día con respecto a la cantidad de clientes programados para visita	Formato de levantamiento o de puntos	Mensual	$\frac{\text{cantidad de clientes programados a visitar por día} - \text{cantidad de clientes visitados en el día}}{\text{cantidad de clientes visitados en el día}} * 100$	Gerente comercial, Jefe de ventas

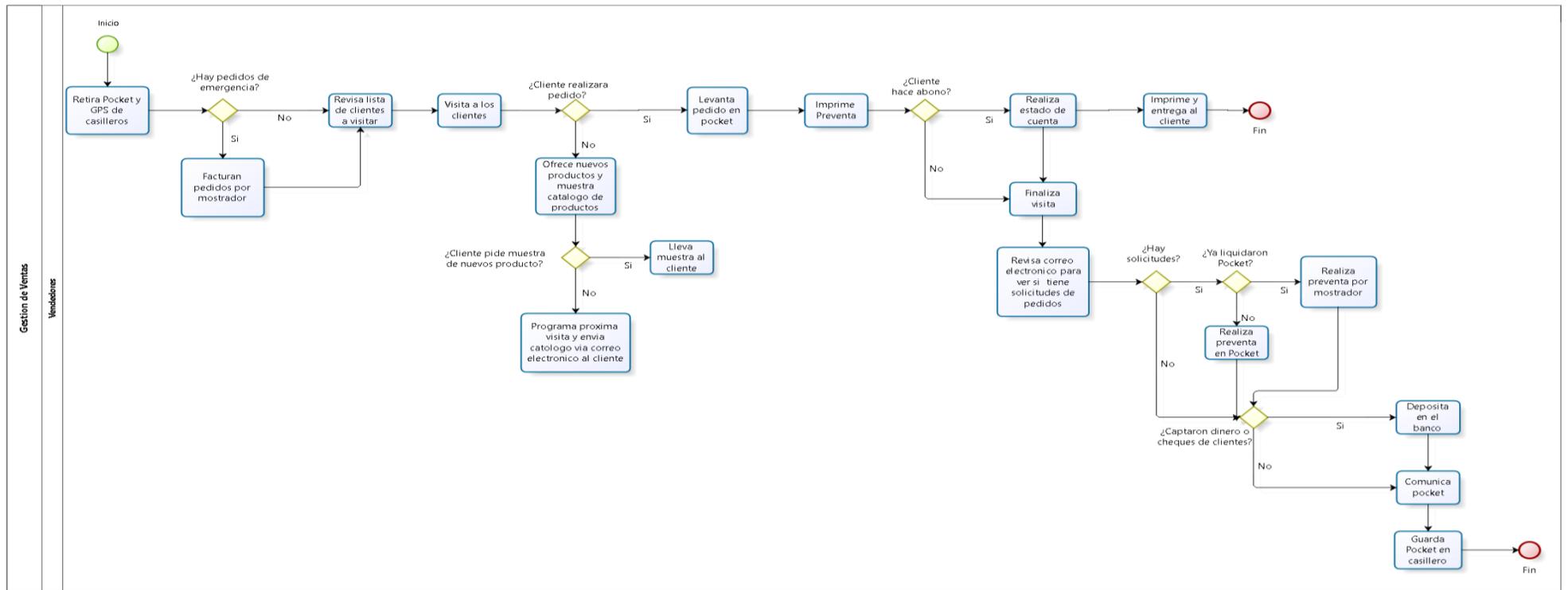
HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Área de Ventas	Demanda histórica.	Pre-venta	Vendedor de Pre-venta	Copia de Pre-venta, Estados de crédito,	Área de almacén, Área de distribución, Área de contabilidad
2	Área de almacén	Productos varios, consumos internos	Venta directa	Vendedor de Venta directa	Copia de Factura	Área de contabilidad
3	Área de Ventas	Demanda histórica.	Venta a Mayoritas/Detalle	Vendedor Mayoritas/Detalle	Copia de Pre-venta, Estados de crédito, Copia de factura de crédito	Área de Contabilidad
4	Área de ventas	Demanda histórica.	Venta por mostrador	Vendedor de mostrador	Factura de pre-venta, Factura original	Área de almacén, Área de distribución, Área de contabilidad
5	Cliente	Inventario disponible en bodega del cliente	Ventas para supermercado	Supervisor de ventas de supermercado	Orden de compra, facturas	Área de almacén, Área de distribución, Área de contabilidad



	Nombre del Procedimiento	Código
	Pre-venta	FPR-GV-004-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Asesores de venta	FT-GV-001-01
Objetivo y alcance	Captar la mayor cantidad de pedidos con el fin de aumentar las ventas mensuales y satisfacer las metas propuestas.	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual de la cantidad de visitas a cliente mensual	Variación de la cantidad de clientes visitados por día con respecto a la cantidad de clientes programados para visita	Formato de levantamiento de puntos	Mensual	$\frac{\text{cantidad de clientes programados a visitar por día} - \text{cantidad de clientes visitados en el día}}{\text{cantidad de clientes visitados en el día}} * 100$	Gerente comercial, Jefe de ventas

Elaborado por: _____ Grupo Tesis UNI	Revisado por: _____ Supervisor de Almacén	Autorizado por: _____ Jefe de Almacén
------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Levantamiento de puntos	FT-GV-001-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	



DISTRIBUIDORA CASA PELLAS
FORMATO DE LEVANTAMIENTO DE PUNTOS

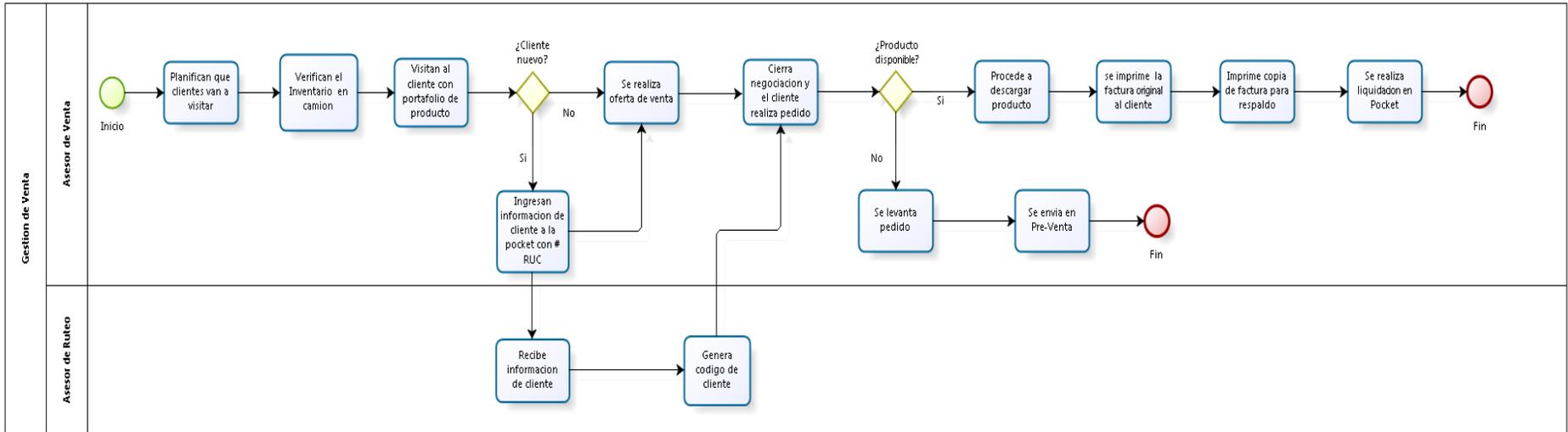
Hoja: _____ De: _____

Zona: _____ Fecha: _____

No.	Código de cliente	Día de visita	Nombre del cliente / Razón social	Barrio	Municipio	Hr exacta (Presionar pánico)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						



	Nombre del Procedimiento	Código
	Venta directa	FPR-GV-005-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Asesor de venta	FT-GV-001-01
Objetivo y alcance	Captar la mayor cantidad de clientes al detalle utilizando un almacén móvil y con capacidad de facturar al instante	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual de la cantidad de visitas a cliente mensual	Variación de la cantidad de clientes visitados por día con respecto a la cantidad de clientes programados para visita	Formato de levantamiento de puntos	Mensual	$\frac{\text{cantidad de clientes programados a visitar por día} - \text{cantidad de clientes visitados en el día}}{\text{cantidad de clientes visitados en el día}} * 100$	Gerente comercial, Jefe de ventas

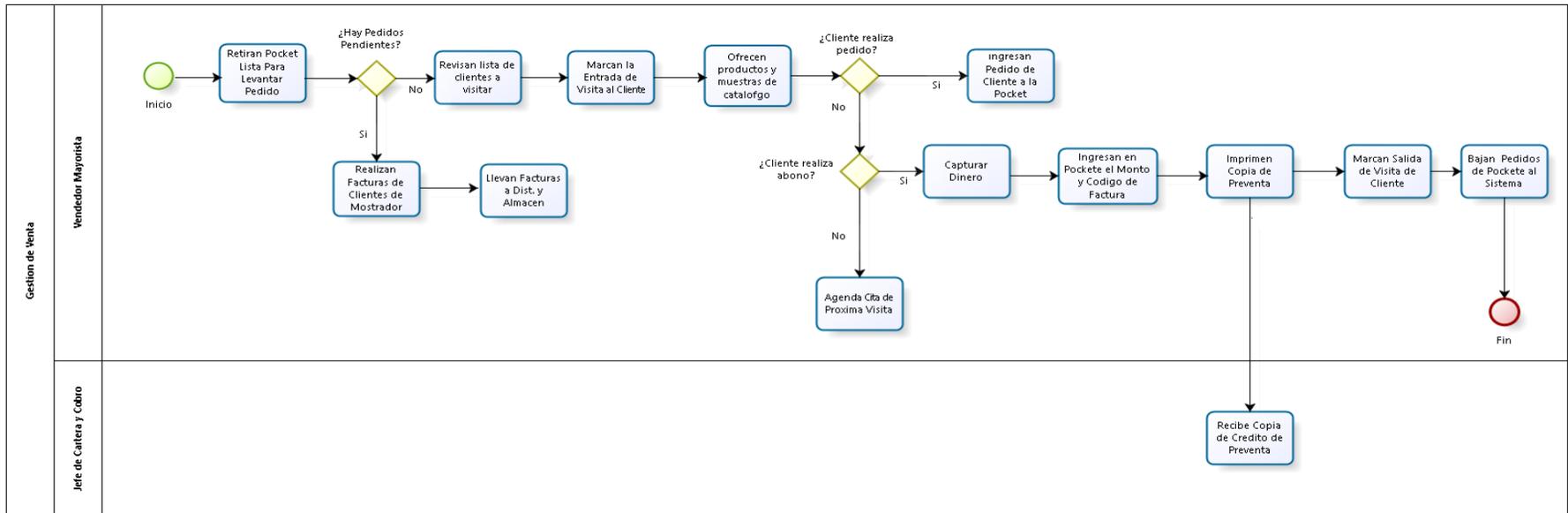
Elaborado por: _____ Grupo Tesis UNI	Revisado por: _____ Supervisor de Almacén	Autorizado por: _____ Jefe de Almacén
------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



	Nombre del Procedimiento	Código
	Venta a Mayorista/Detalle	FPR-GV-006-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Asesor de venta	FT-GV-001-01
Objetivo y alcance	Visitar, Ofrecer y Abastecer a los diferentes clientes Mayoristas y de Detalle con los productos que posee DICAP.	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual de la cantidad de visitas a cliente mensual	Variación de la cantidad de clientes visitados por día con respecto a la cantidad de clientes programados para visita	Formato de levantamiento de puntos	Mensual	$\frac{\text{cantidad de clientes programados a visitar por día} - \text{cantidad de clientes visitados en el día}}{\text{cantidad de clientes visitados en el día}} * 100$	Gerente comercial, Jefe de ventas

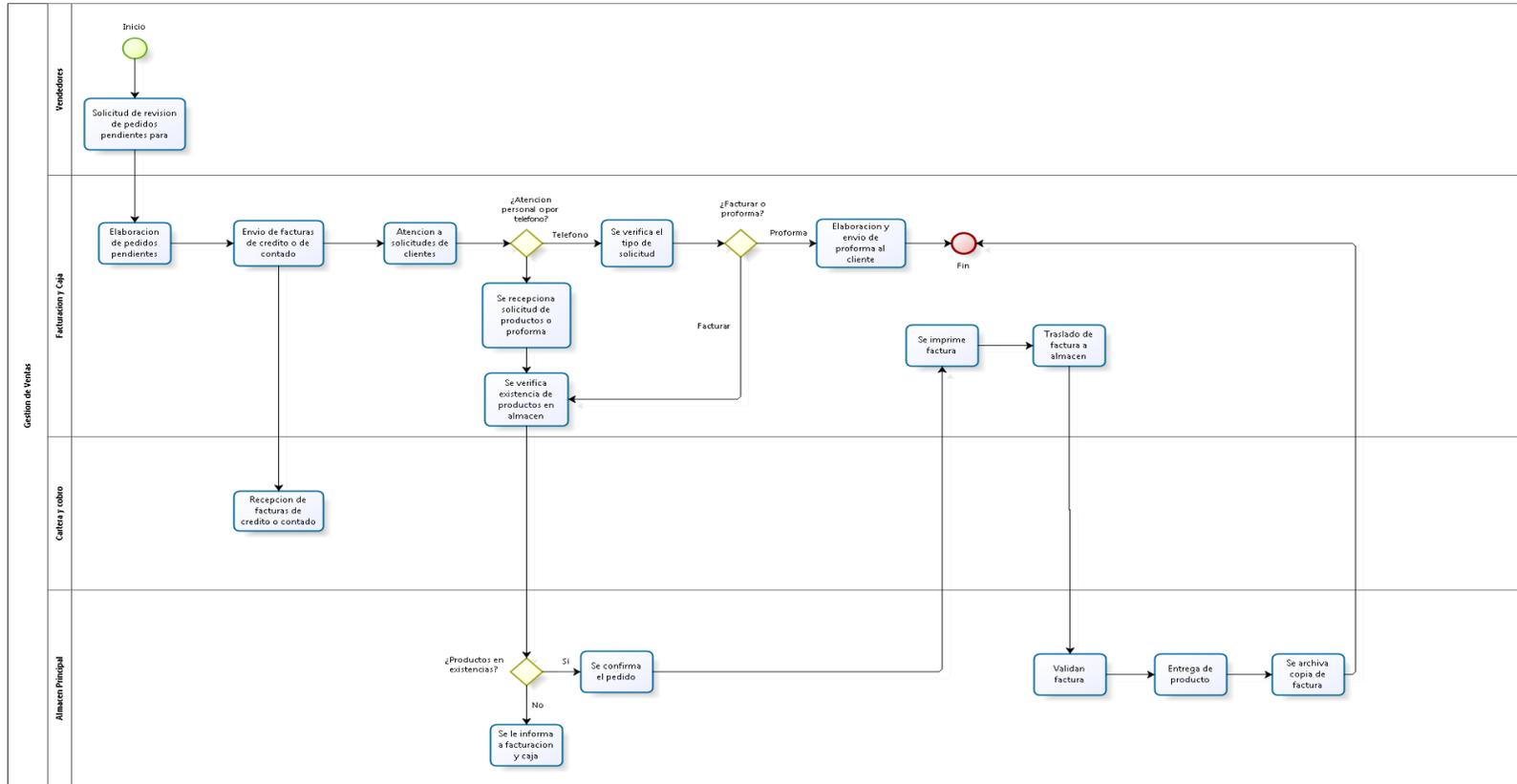
Elaborado por: _____ Grupo Tesis UNI	Revisado por: _____ Supervisor de Almacén	Autorizado por: _____ Jefe de Almacén
------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



	Nombre del Procedimiento	Código
	Venta de mostrador	FPR-GV-007-01
Objetivo y alcance	Responsable del Procedimiento	Formato
	Asesor de venta	N/A
	Captar la mayor cantidad de clientes al detalle utilizando un almacén móvil y con capacidad de facturar al instante	Rige a partir de Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

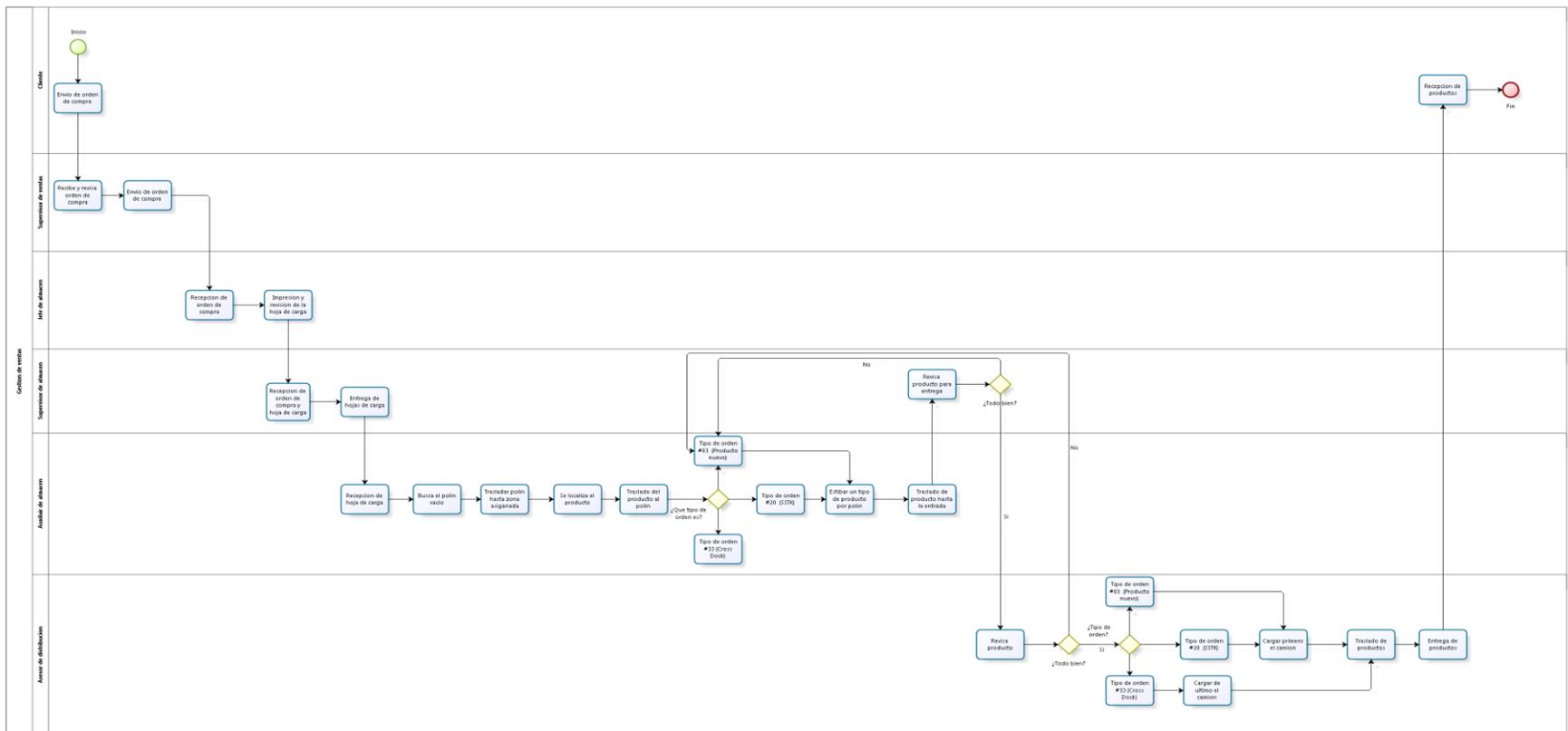
Elaborado por: _____ Grupo Tesis UNI	Revisado por: _____ Supervisor de Almacén	Autorizado por: _____ Jefe de Almacén
------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



		Nombre del Procedimiento	Código
		Venta de supermercado	FPR-GV-008-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Supervisor de venta	N/A
Objetivo y alcance	Realizar venta a supermercado tomando en cuenta los pasos especiales a realizar para entregar el producto según requerimientos	Rige a partir de	Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Supervisor de Almacén

Autorizado por:

Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

Gestión de Almacén

- **Almacén principal**
- **Almacén complementario**

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Gestión de Almacén:	
1. Proceso de Almacén Principal	PC-GAP-004-01
Flujo de Procedimiento de Recepción y Almacenamiento de compras locales	FPR-GAP-009-01
Formato de Entrada y salida de productos	FT-GAP-002-01
Flujo de Procedimiento de Despacho de productos de acuerdo al stock disponible en el almacén para rutas de ventas directas y preventa	FPR-GAP-010-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Flujo de Procedimiento de Despacho de rutas foráneas	FPR-GAP-011-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Formato de Cantidad de errores por parte de los operarios	FT-GAP-004-01
Flujo de Procedimiento de Devolución de producto a través de facturas elaboradas a mano o pocket	FPR-GAP-012-01
Formato de Recepción de productos por devolución	FT-GAP-005-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario físico de productos dentro del almacén principal	FPR-GAP-013-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario de rutas de ventas directas	FPR-GAP-014-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario físico de productos de rutas foráneas	FPR-GAP-015-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
2. Proceso de Almacén Complementario	PC-GAC-004-01
Flujo de Procedimiento de Recepción de contenedores y Almacenamiento de los productos provenientes de compras internacionales o locales	FPR-GAC-016-01
Formato de Entrada y salida de productos	FT-GAP-002-01
Flujo de Procedimiento de Traslado de productos hacia el almacén principal	FPR-GAC-017-01
Formato de Entrada y salida de productos	FT-GAP-002-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario físico de productos dentro del almacén complementario	FPR-GAC-018-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01

Nombre del Proceso	Gestión de Almacén Principal	Código: PC-GAP-004-01
Responsable del Proceso	Jefe de Almacén	
Objetivo del Proceso	Posesión, manejo o manipulación de materiales, productos y equipos haciendo uso de un determinado espacio llamado almacén	
Indicador de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario cíclico 2. Variación porcentual del total de ubicaciones en almacén por mes 3. Variación porcentual de la rotación del producto (A,B,C) 4. Variación porcentual de la cantidad de devoluciones por mes 5. Variación porcentual de la cantidad de errores por parte de los operarios 	
Insumos(entrada)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facturas. 2. Vales extras. 3. Consumos internos. 4. Devoluciones con facturas y pocket 5. Consignaciones 6. Elaboración de promociones 7. Requisas 8. Registros sanitarios 9. Liquidación para ingreso de productos de proveedores de compras locales. 	
Proveedores	Área de Distribución, Área de Contabilidad, Área de Ventas, Área de importaciones, Gerencia General	

Productos(salidas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facturas. 2. Hojas de carga. 3. Productos. 4. Consumos internos. 5. Consignaciones 6. Formatos de devolución 7. Reporte de liquidaciones 	
Clientes	Área de Distribución, Área de Ventas, Gerencia General	
Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Auxiliar, supervisor y jefe de almacén 2. Inventariante, contador de inventario y jefe de contabilidad 3. Vendedores y supervisores de venta 4. Asesores, coordinador y jefe de distribución 5. Oficial, auxiliar y jefa de importaciones 	
Recursos Materiales	Computadoras, Impresoras, Papelería y útiles de Oficina, Pizarra, Pockets, equipo de seguridad, Polines, Paletizante, Monta cargas, Pallet Jack.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Supervisor de Almacén	Jefe de Almacén

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} * 100$	Supervisor de Almacén
Variación porcentual del total de ubicaciones en almacén por mes	Porcentaje total de las ubicaciones ocupadas en almacén con el fin de determinar el espacio disponible	Tabla previamente completada con la información de la cantidad y tipo de pallets	Mensual	$\frac{\text{Cant. pallets ocupados en el mes} - \text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}}{\text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de almacén
Variación porcentual de la rotación del producto (A,B,C)	Porcentaje total del rote de productos de acuerdo al método A,B,C	Tabla previamente completada con el tipo de rotación y la cantidad de pallets ocupados con productos de ese tipo de rotación	Mensual	$\frac{\text{Cant. pallets ocupados segun categ. en el mes actual} - \text{Cant. pallets ocupados segun categ. en el mes anterior}}{\text{Cant. pallets ocupados segun categ. en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de almacén

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual de la cantidad de devoluciones por mes	Porcentaje de la cantidad de devoluciones de productos	Formato de devoluciones con la cantidad de producto y el motivo de descarte	Mensual	$\frac{\text{Cant. de devoluciones en el mes actual} - \text{Cant. de devoluciones en el mes anterior}}{\text{Cant. de devoluciones en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de Almacén
Variación porcentual de la cantidad de errores por parte de los operarios	Porcentaje de la cantidad de errores realizados por operarios al momento del despacho o durante las actividades regulares dentro del almacén	Tabla previamente completada con la cantidad de errores realizados por operario	Mensual	$\frac{\text{Cant. de errores en el mes actual} - \text{Cant. de errores en el mes anterior}}{\text{Cant. de errores en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

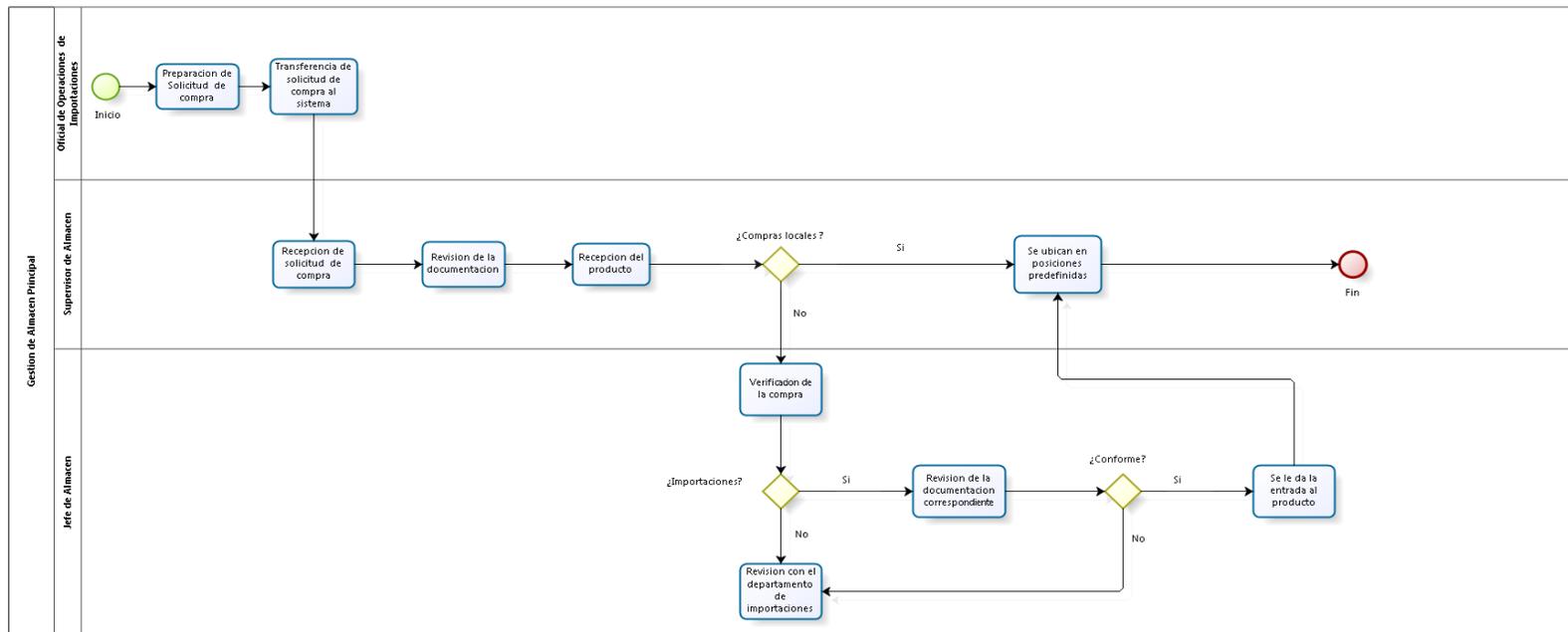
Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Área de Importaciones	Productos provenientes de proveedores locales	Recepción y Almacenamiento de compras locales e internacionales	Jefe y supervisor de almacén	Producto en físico, Facturas, Consumos internos	Área de Distribución, Área de Ventas
2	Área de Ventas, Área de Distribución	Facturas, Pre-ventas, consumos internos	Despacho de productos de acuerdo al stock disponible en el almacén para rutas de ventas directas y preventa	Supervisor y auxiliar de almacén	Productos varios de acuerdo a lo solicitado en la hoja de carga	Área de ventas, Área de distribución
3	Área de Ventas, Área de Distribución	Facturas, Pre-ventas, solicitudes de vales fijos, consumos internos	Despacho de rutas foráneas	Supervisor y auxiliar de almacén, Asesor de ventas	Productos varios de acuerdo a lo solicitado en la hoja de carga	Área de ventas, Área de distribución
4	Área de Ventas, Área de Distribución	Devoluciones con facturas elaboradas a mano o pocket	Devolución de producto a través de facturas elaboradas a mano o pocket	Jefe de almacén y supervisor de almacén	Facturas con las debidas autorizaciones	Área de Distribución, Área de ventas
5	Área de Contabilidad	Programación de inventario mensual	Realización de inventario físico de productos dentro del almacén principal	Supervisor de almacén, supervisor de contabilidad	Control de inventarios físico, Control da activos fijo	Área de Contabilidad

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
6	Área de Contabilidad	Programación de inventario diario	Realización de inventario de rutas de ventas directas diarias	Supervisor de almacén, supervisor de contabilidad	Control de inventarios físico, Control de los productos no conforme, Control de activos fijos	Área de Contabilidad
7	Área de Contabilidad	Programación de inventario cada quince días	Realización de inventario físico de productos de rutas foráneas	Supervisor de la ruta, supervisor contabilidad	Control de inventarios físico, Control de los productos no conforme, Control de activos fijos	Área de Contabilidad



		Nombre del Procedimiento	Código
		Recepción y Almacenamiento de compras locales o internacionales	FPR-GAP-009-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Jefe de Almacén	FT-GAP-002-01
Objetivo y alcance	Entrada y almacenamiento de productos provenientes de compras a proveedores locales		Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual del total de ubicaciones en almacén por mes	Porcentaje total de las ubicaciones ocupadas en almacén con el fin de determinar el espacio disponible	Tabla previamente completada con la información de la cantidad y tipo de pallets	Mensual	$\frac{\text{Cant. pallets ocupados en el mes} - \text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}}{\text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}} * 100$	Supervisor almacén

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado por:

Supervisor de Almacén

Autorizado por:

Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Entrada y salida de productos	FT-GAP-002-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PRODUCTO

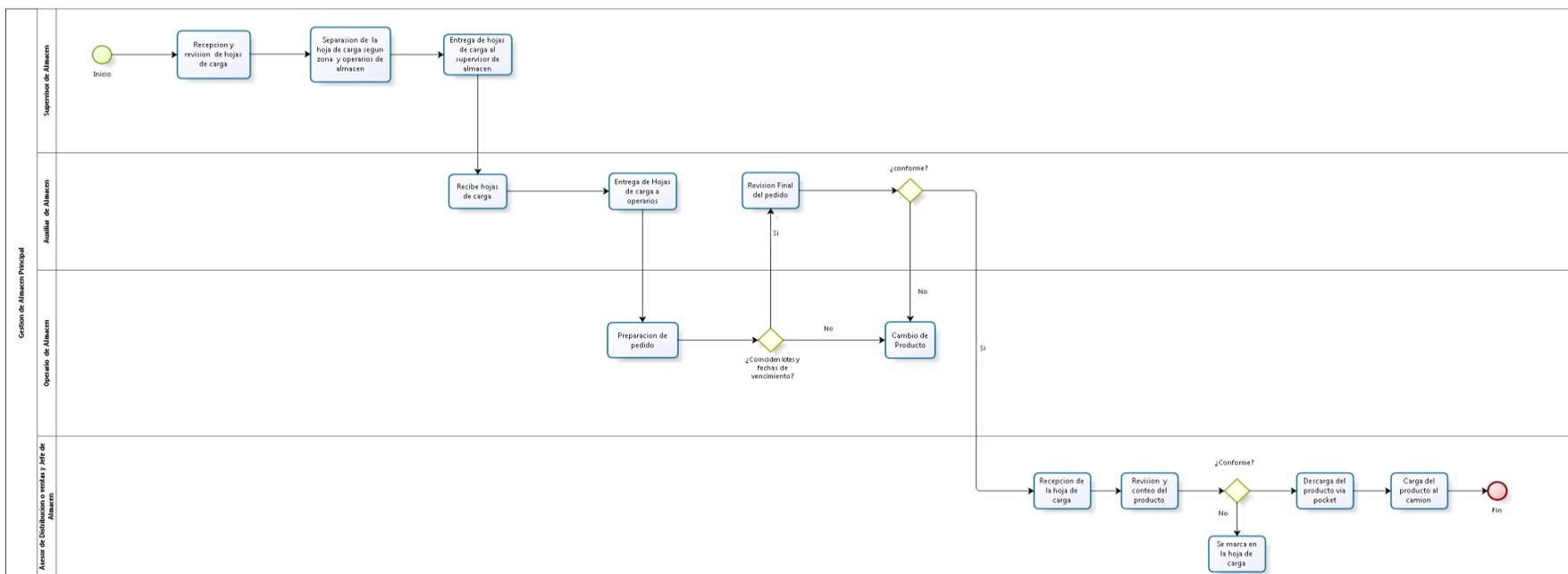
Pedido No:	Fecha:
Factura No:	Hora:
Motivo:	Hecho por:

Alimentos y consumos			Licores Importados			Food Service		
Descripción	Código	Cantidad	Descripción	Código	Cantidad	Descripción	Código	Cantidad

Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	
	Grupo Tesis UNI		Supervisor de Almacén		Jefe de Almacén



		Nombre del Procedimiento	Código
		Despacho de productos de acuerdo al stock disponible en el almacén para rutas de ventas directas y preventa	FPR-GAP-010-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Jefe de Almacén	FT-GAP-003-01
Objetivo y alcance	Preparación de productos para la entrega a clientes a través de la venta directa o productos previamente facturados a través de distribución		Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} * 100$	Supervisor de Almacén
Variación porcentual de la cantidad de errores por parte de los operarios	Porcentaje de acuerdo a la cantidad de errores realizados por operarios al momento del despacho o durante las actividades regulares dentro del almacén	Tabla previamente completada con la cantidad de errores realizados por operario	Mensual	$\frac{\text{Cant. de errores en el mes actual} - \text{Cant. de errores en el mes anterior}}{\text{Cant. de errores en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de Almacén

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

**Revisado
por:**

Supervisor de Almacén

Autorizado por:

Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

INVENTARIOS (Mes correspondiente)

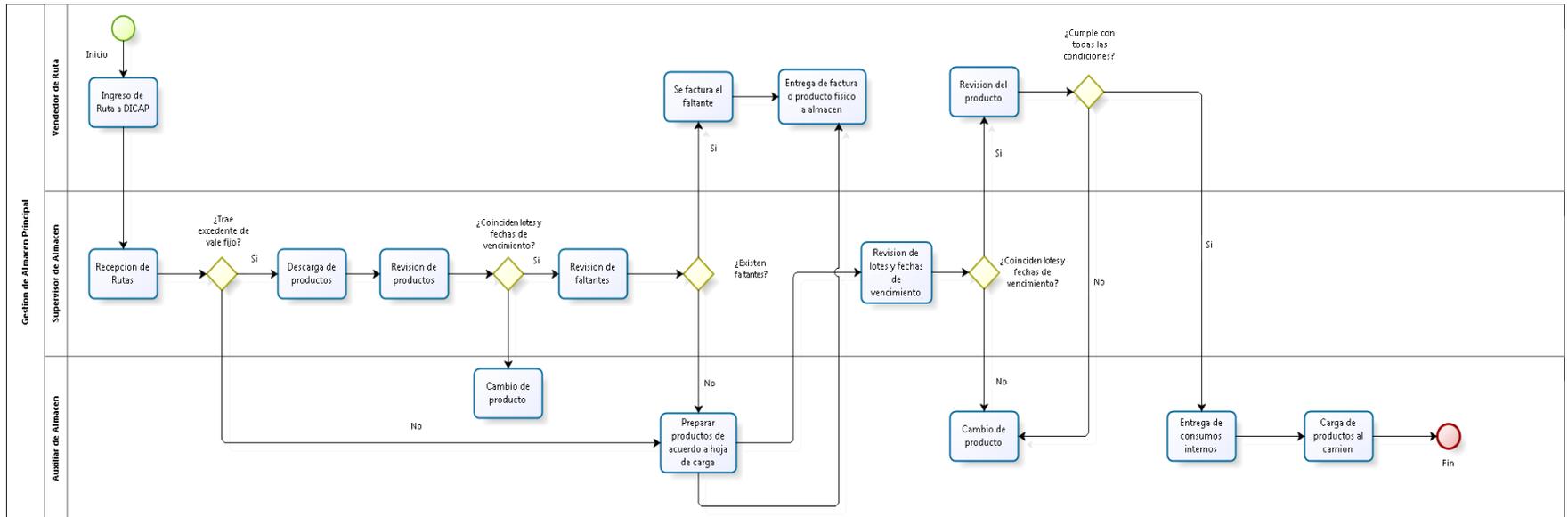
Etiquetas de fila	Factor conversión	Existencias sistema	Inventario físico	Diferencias	Diferencias en caja
Faltante pendiente de justificar					
Cruces de productos					

	Nombre del formato	Referencia
	Cantidad de errores por parte de los operarios	FT-GAP-004-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

OPERARIO	TIPO DE ERROR	CANTIDAD DE ERRORES/ DIA	CANTIDAD DE ERRORES / MES



		Nombre del Procedimiento	Código
		Despacho de rutas foráneas	FPR-GAP-011-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Jefe de Almacén	FT-GAP-003-01 FT-GAP-004-01
Objetivo y alcance	Preparación de productos para la entrega a rutas foráneas	Rige a partir de Julio, 2016	



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} * 100$	Supervisor de Almacén
Variación porcentual de la cantidad de errores por parte de los operarios	Porcentaje de acuerdo a la cantidad de errores realizados por operarios al momento del despacho o durante las actividades regulares dentro del almacén	Tabla previamente completada con la cantidad de errores realizados por operario	Mensual	$\frac{\text{Cant. de errores en el mes actual} - \text{Cant. de errores en el mes anterior}}{\text{Cant. de errores en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de Almacén

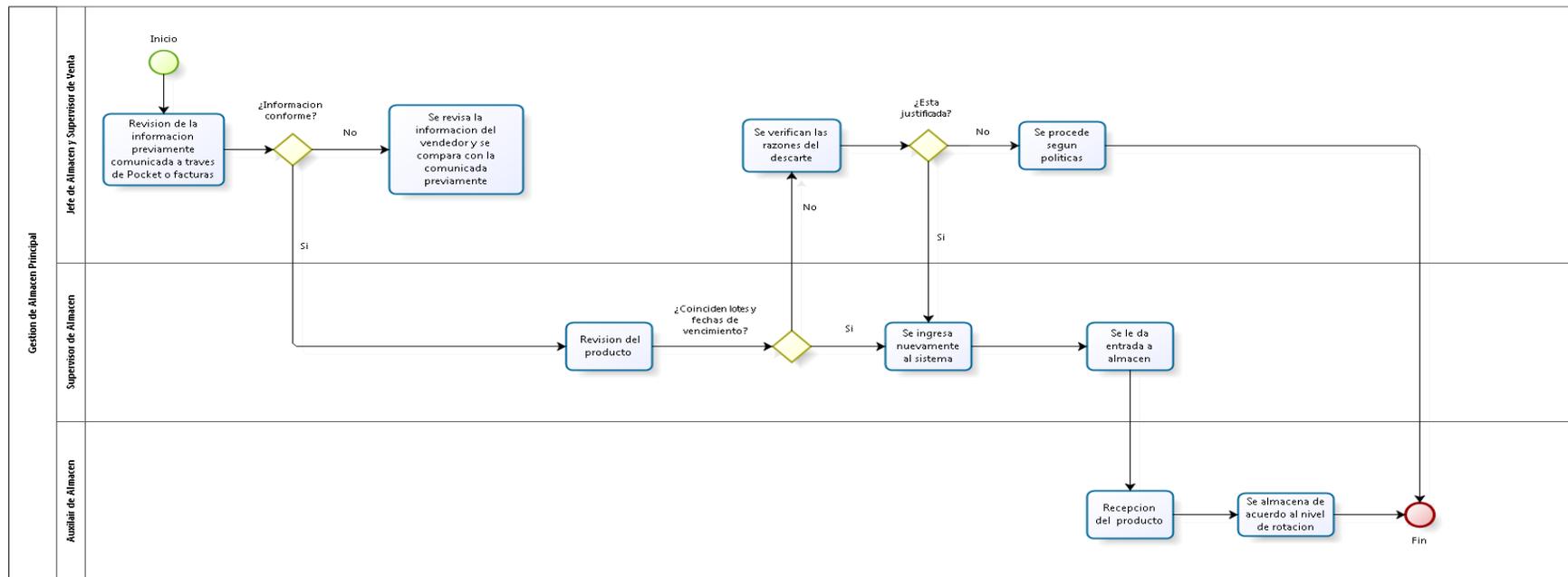
Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



		Nombre del Procedimiento	Código
		Devolución de producto a través de facturas elaboradas a mano o pocket	FPR-GAP-012-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Jefe de Almacén	FT-GAP-005-01
Objetivo y alcance		Devoluciones de productos con las gestiones y documentación necesaria para el ingreso a almacén	Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual de la cantidad de devoluciones por mes	Porcentaje de la cantidad de devoluciones de productos	Formato de devoluciones con la cantidad de producto y el motivo de descarte	Mensual	$\frac{\text{Cant. de devoluciones en el mes actual} - \text{Cant. de devoluciones en el mes anterior}}{\text{Cant. de devoluciones en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de Almacén

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Recepción de productos por devolución	FT-GAP-005-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

Motivo de la devolución: _____		
Factura crédito # _____	Vale # _____	Consumo interno # _____

Concepto de devolución: _____

Cliente: _____ Código: _____

Entregue conforme: _____ Fecha de entrega: _____

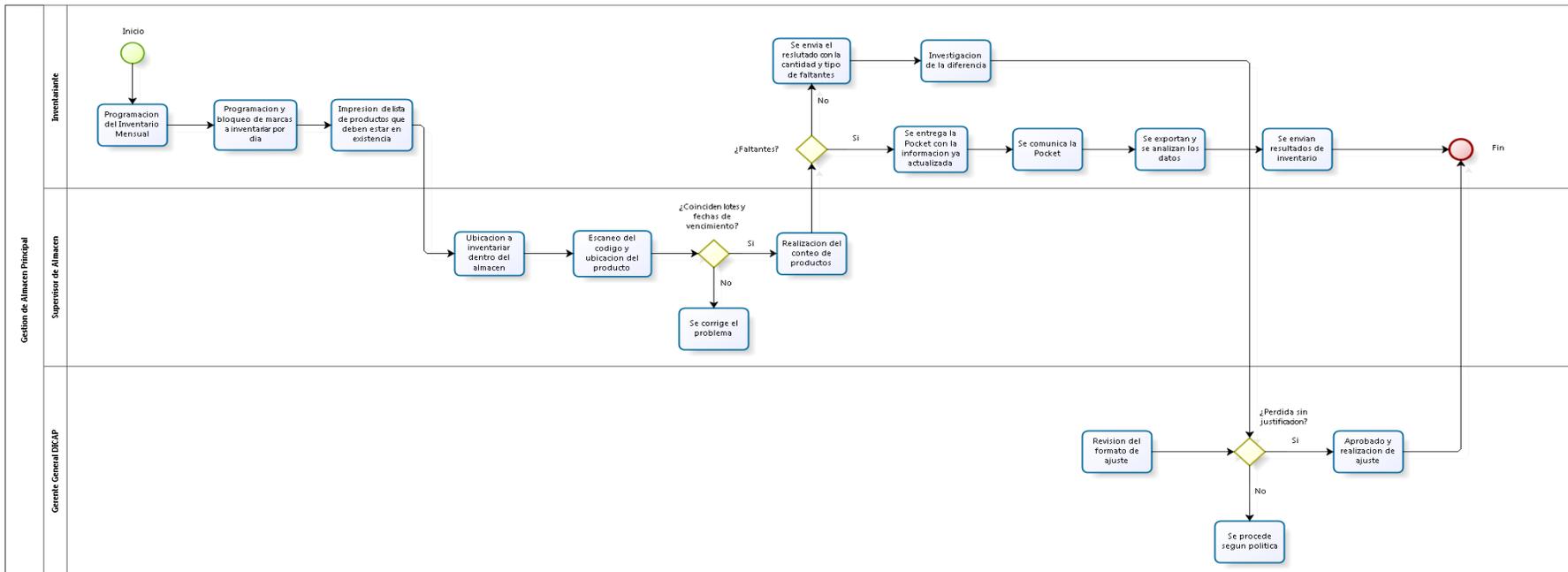
Alimentos y consumos				Licores Importados				Food Service			
Descripción	Código	Cantidad	Facturar	Descripción	Código	Cantidad	Facturar	Descripción	Código	Cantidad	Facturar

Recibí conforme bodega: _____

Zona: _____



	Nombre del Procedimiento	Código
	Realización de inventario físico de productos dentro del almacén principal	FPR-GAP-013-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Jefe de Almacén	FT-GAP-003-01
Objetivo y alcance	Contabilización de productos en piso para determinar los pedidos necesarios a realizar	Rige a partir de Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

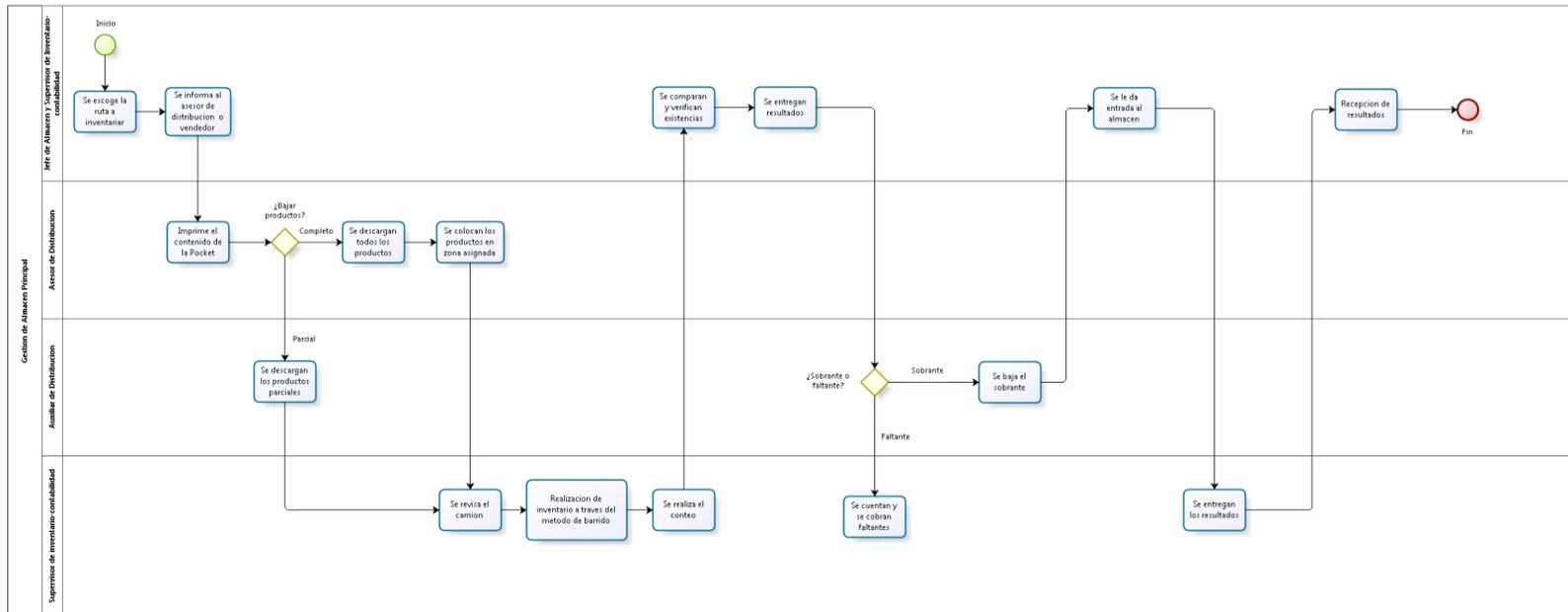
Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} \times 100$	Supervisor de Almacén

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del Procedimiento	Código
	Realización de inventario de rutas de ventas directas	FPR-GAP-014-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Jefe de Almacén	FT-GAP-003-01
Objetivo y alcance	Contabilización del inventario de las rutas de venta directa con ingreso diario al almacén	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} \times 100$	Supervisor de Almacén

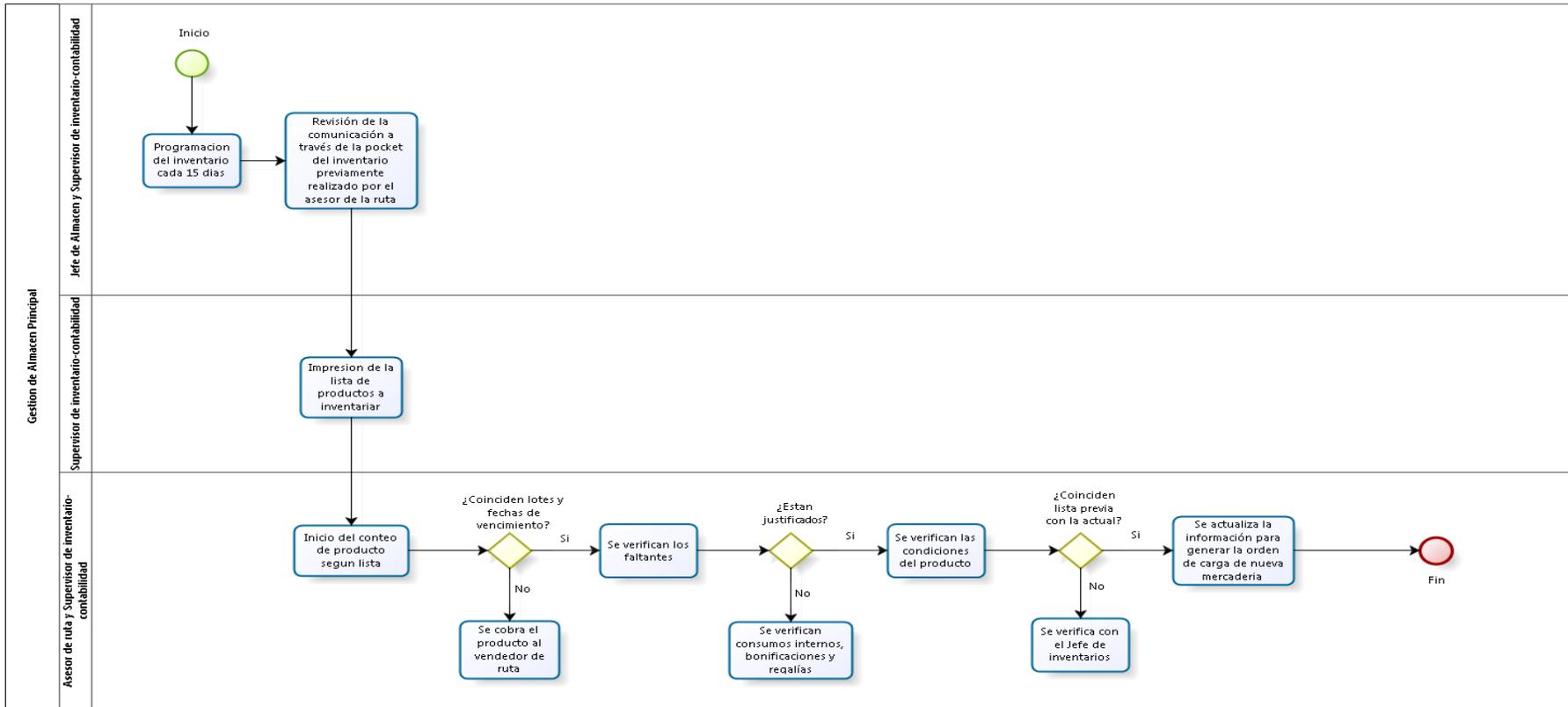
Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Autorizado por: _____
Grupo Tesis UNI	Supervisor de Almacén	Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



		Nombre del Procedimiento	Código
		Realización de inventario físico de productos de rutas foráneas	FPR-GAP-015-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Jefe de Almacén	FT-GAP-003-01
Objetivo y alcance	Contabilización del inventario de las rutas de venta directa Mayorista/Detalle (Foránea) con ingreso cada 15 días al almacén		Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} \times 100$	Supervisor de Almacén

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

Nombre del Proceso	Gestión de almacén complementario	Código: PC-GAC-004-01
Responsable del Proceso	Jefe de Almacén complementario	
Objetivo del Proceso	Posesión, manejo o manipulación de materiales, productos y equipos haciendo uso de un determinado espacio llamado almacén.	
Indicador de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario cíclico 2. Variación porcentual del total de ubicaciones en almacén por mes 3. Variación porcentual de la cantidad de devoluciones por mes 4. Variación porcentual de la cantidad de errores por parte de los operarios 	
Insumos(entrada)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correo por parte del área de importaciones con fecha estimada de llegada del contenedor 2. Registro sanitario por parte de supervisora de control de calidad 3. Liquidación de ingreso de producto 	
Proveedores	Área de importaciones, Almacén Principal	
Productos(salidas)	Producto solicitado para traslado a almacén principal o para envío al cliente	
Clientes	Área de Distribución, Área de Ventas, Almacén Principal	
Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Auxiliar, supervisor y jefe de almacén 2. Inventariante, contador de inventario y jefe de contabilidad 3. Asesores, coordinador y jefe de distribución 4. Oficial, auxiliar y jefa de importaciones 	
Recursos Materiales	Computadoras, Impresoras, Papelería y útiles de Oficina, Pizarra, Pockets, equipo de seguridad, Polines, Paletizante, Monta cargas, Pallet Jack.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Supervisor de almacén complementario	Jefe de Almacén

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} * 100$	Supervisor de Almacén
Variación porcentual del total de ubicaciones en almacén por mes	Porcentaje total de las ubicaciones ocupadas en almacén con el fin de determinar el espacio disponible	Tabla previamente completada con la información de la cantidad y tipo de pallets	Mensual	$\frac{\text{Cant. pallets ocupados en el mes} - \text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}}{\text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de almacén
Variación porcentual de la cantidad de devoluciones por mes	Porcentaje de la cantidad de devoluciones de productos	Formato de devoluciones con la cantidad de producto y el motivo de descarte	Mensual	$\frac{\text{Cant. de devoluciones en el mes actual} - \text{Cant. de devoluciones en el mes anterior}}{\text{Cant. de devoluciones en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de Almacén

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual de la cantidad de errores por parte de los operarios	Porcentaje de acuerdo a la cantidad de errores realizados por operarios al momento del despacho o durante las actividades regulares dentro del almacén	Tabla previamente completada con la cantidad de errores realizados por operario	Mensual	$\frac{\text{Cant. de errores en el mes actual} - \text{Cant. de errores en el mes anterior}}{\text{Cant. de errores en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de Almacén

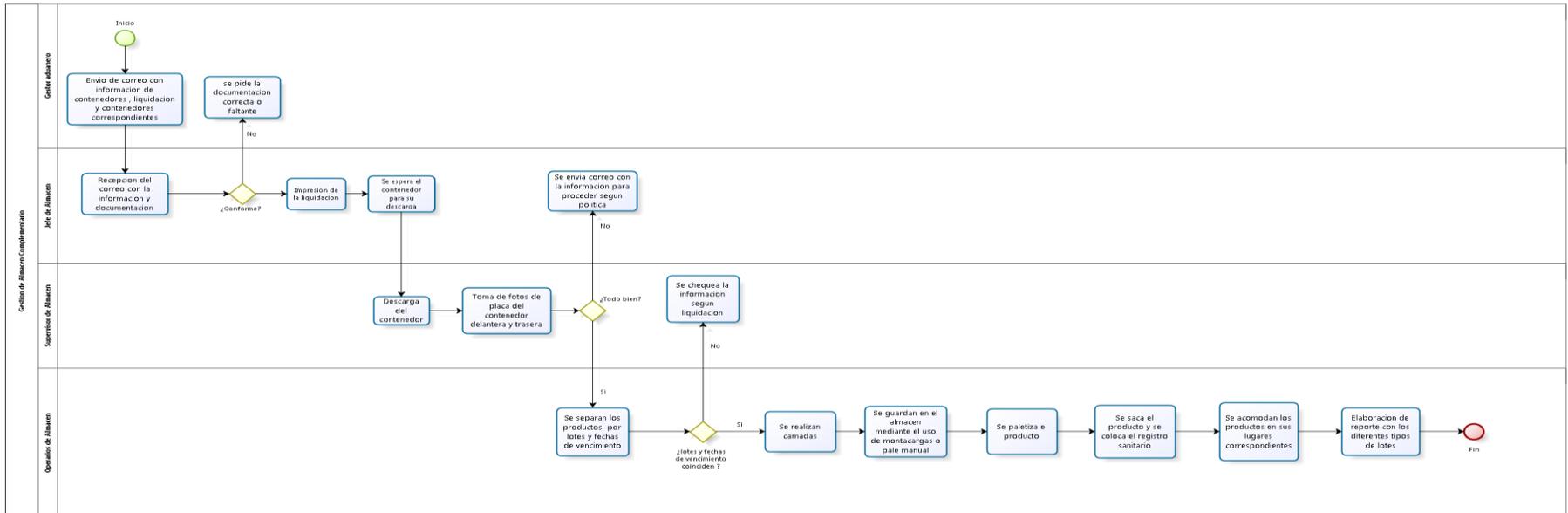
HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Área de Importaciones, Supervisora de calidad	Liquidación de contenedores, Registro sanitario, Contenedores de productos	Recepción de contenedores y Almacenamiento de los productos provenientes de compras internacionales o locales	Jefe y supervisores de almacén complementario	Traslados de productos, despachos	Almacén principal
2	Área de Ventas, Área de Distribución	Correo con solicitud de productos para traslado	Traslado de productos hacia el almacén principal	Jefe, Supervisores de almacén o auxiliares de almacén complementario	Productos varios de acuerdo a lo solicitado en el correo enviado previamente	Área de distribución , Almacén principal
3	Área de Contabilidad, Almacén principal	Programación de inventario mensual	Realización de inventario físico de productos dentro del almacén complementario	Supervisor de almacén complementario , supervisor de contabilidad	Control de inventarios físico, Control de los productos no conforme, Control de activos fijos	Área de Contabilidad



	Nombre del Procedimiento	Código
	Recepción de contenedores y Almacenamiento de los productos provenientes de compras internacionales o locales	FPR-GAC-016-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Jefe de Almacén	FT-GAP-002-01
Objetivo y alcance	Recepción y almacenamiento de contenedores de proveedores internacionales y nacionales dentro del almacén complementario	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

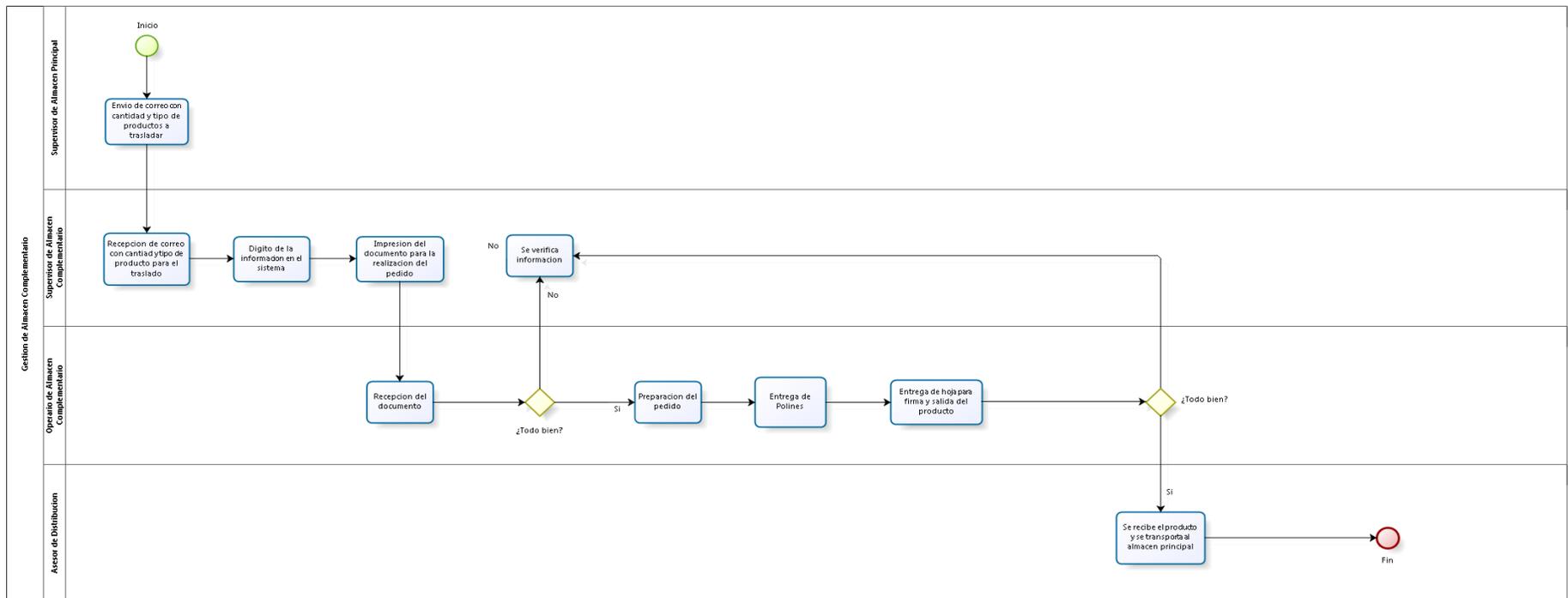
Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Variación porcentual del total de ubicaciones en almacén por mes	Porcentaje total de las ubicaciones ocupadas en almacén con el fin de determinar el espacio disponible	Tabla previamente completada con la información de la cantidad y tipo de pallets	Mensual	$\frac{\text{Cant. pallets ocupados en el mes} - \text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}}{\text{Cant. pallets ocupados en el mes anterior}} * 100$	Supervisor de almacén

Elaborado por: _____	Revisado por: _____	Autorizado por: _____
Grupo Tesis UNI	Supervisor de Almacén	Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del Procedimiento	Código
	Traslado de productos hacia el almacén principal	FPR-GAC-017-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Jefe de Almacén	FT-GAP-002-01
Objetivo y alcance	Traslado de productos con el fin de rellenar el almacén principal de acuerdo a la cantidad de ventas.	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Supervisor de Almacén

Autorizado por:

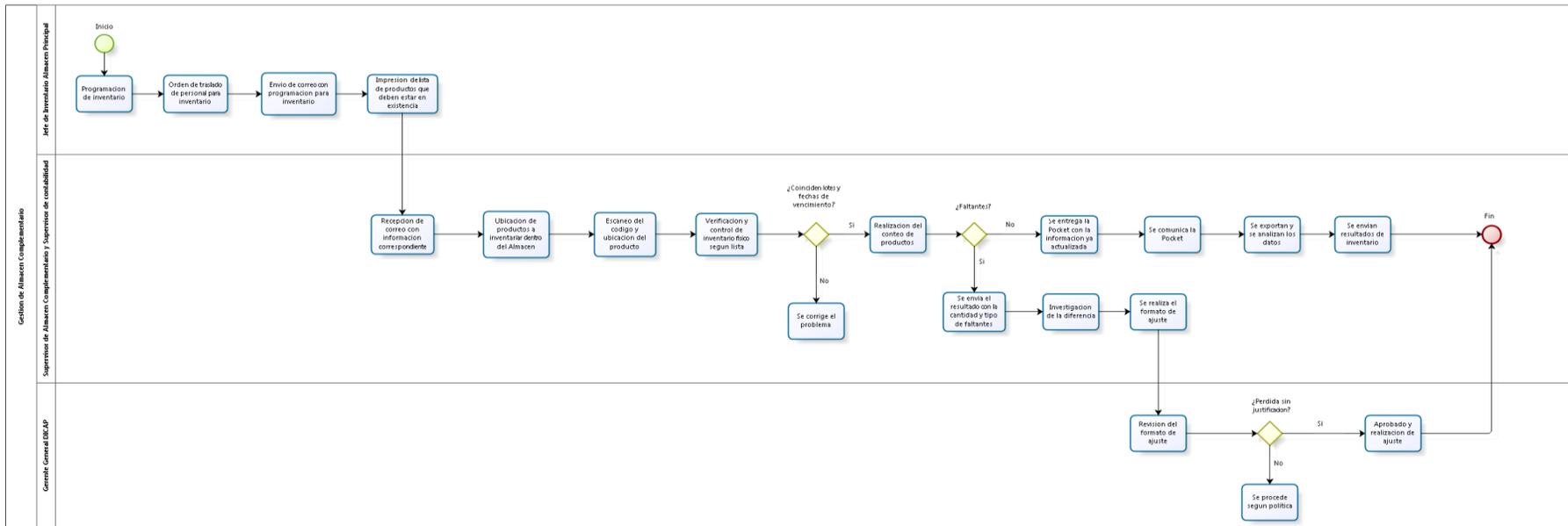
Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



		Nombre del Procedimiento	Código
		Realización de inventario físico de productos dentro del almacén complementario	FPR-GAC-018-01
Objetivo y alcance		Responsable del Procedimiento	Formato
		Jefe de Almacén	FT-GAP-003-01
		Contabilización de productos en piso para determinar los pedidos necesarios a realizar	Rige a partir de Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario cíclico	Porcentaje de la exactitud del registro de inventarios	Formato de artículos inventariados	Semanal	$\frac{\text{Total Arto. inventariados}}{\text{Total de diferencias encontradas}} * 100$	Supervisor de Almacén

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

Gestión de Distribución

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Gestión de Distribución	PC-GD-005-01
Flujo de Procedimiento de Comunicación de pocket para planificación de rutas	FPR-GD-019-01
Flujo de procedimiento de Elaboración de ruteo y Hoja de carga.	FPR-GD-020-01
Formato de Hoja de carga	FT-GD-006-01
Formato de Rutas a salir	FT-GD-007-01
Flujo de procedimiento de Distribución de productos de ruta especial (on premise y off premisse)	FPR-GD-021-01
Formato de Hoja de RoadShow	FT-GD-008-01
Formato de Control de Facturas de crédito/contado	FT-GD-009-01
Flujo de Procedimiento de Distribución de Pre-Venta en ruta establecida	FPR-GD-022-01
Formato de Hoja de RoadShow	FT-GD-008-01
Formato de Control de Facturas de crédito/contado	FT-GD-009-01
Flujo de Procedimiento de Distribución de Producto de Ruta Foránea en Ruta Establecida	FPR-GD-023-01
Formato de Hoja de RoadShow	FT-GD-008-01
Formato de Control de Facturas de crédito/contado	FT-GD-009-01
Flujo de Procedimiento de Devolución de producto por falta de dinero por parte del cliente y productos dañados	FPR-GD-024-01
Formato de devolución de producto	FT-GD-010-01
Formato para entrega de productos no conforme	FT-GD-011-01

FICHA DE PROCESO

Nombre del Proceso	Gestión de Distribución	Código: PC-GD-005-01
Responsable de Proceso	Jefe de Distribución	
Objetivo del Proceso	Determinar las características de la distribución y la forma en que los productos o servicios llegan al consumidor final para satisfacer la demanda, definir fortaleza y debilidades de cada canal con el fin de seleccionar el canal más adecuado para el producto o servicio que se está ofreciendo.	
Indicador de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. % Eficacia de entrega de producto. 2. % Incremento de combustible. 	
Insumos (Entradas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Órdenes de compra por pocket. 2. Facturas de clientes de mostrador. 3. Bonificaciones. 4. Consumo internos. 5. Vale extras. 6. Devoluciones. 	
Proveedores	Área de venta, Importaciones, Cartera y Cobro, Contabilidad, Área de Distribución, Almacén y Gerencia DICAP	
Producto (salida)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facturas Originales 2. Hoja de carga. 3. Productos listo para distribuirse. 	
Cliente	Área de venta, Área de Almacén, Área de Cartera y Cobro.	
Recursos humanos	Supervisor, Auxiliar de Distribución, Supervisor y Auxiliar de Almacén, Operarios de almacén, Vendedores de canales de Venta	
Recursos materiales	Pocket, Impresoras de Pocket, Computadoras, Camiones, Cabezales.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Jefe de Distribución	Jefe de Distribución

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Formula de cálculo	Responsable
% de Incremento de combustible	Mide el % de variación del presupuesto destinado a transporte.	Formato de Rutas a salir.	Mensual	$\% = \frac{\text{cantidad destinada del mes anterior}}{\text{cantidad destinada del mes anterior}}$	Supervisor Distribución.
% de Eficacia de entrega	Mide el % de la variación de entrega de productos	N/A	Mensual	$\% = \frac{\text{cliente programado}}{\text{cliente entregado}}$	Supervisor de Distribución

Elaborado por: _____ Grupo Tesis UNI	Revisado por: _____ Supervisor de Distribución	Autorizado por: _____ Jefe de Distribución
------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

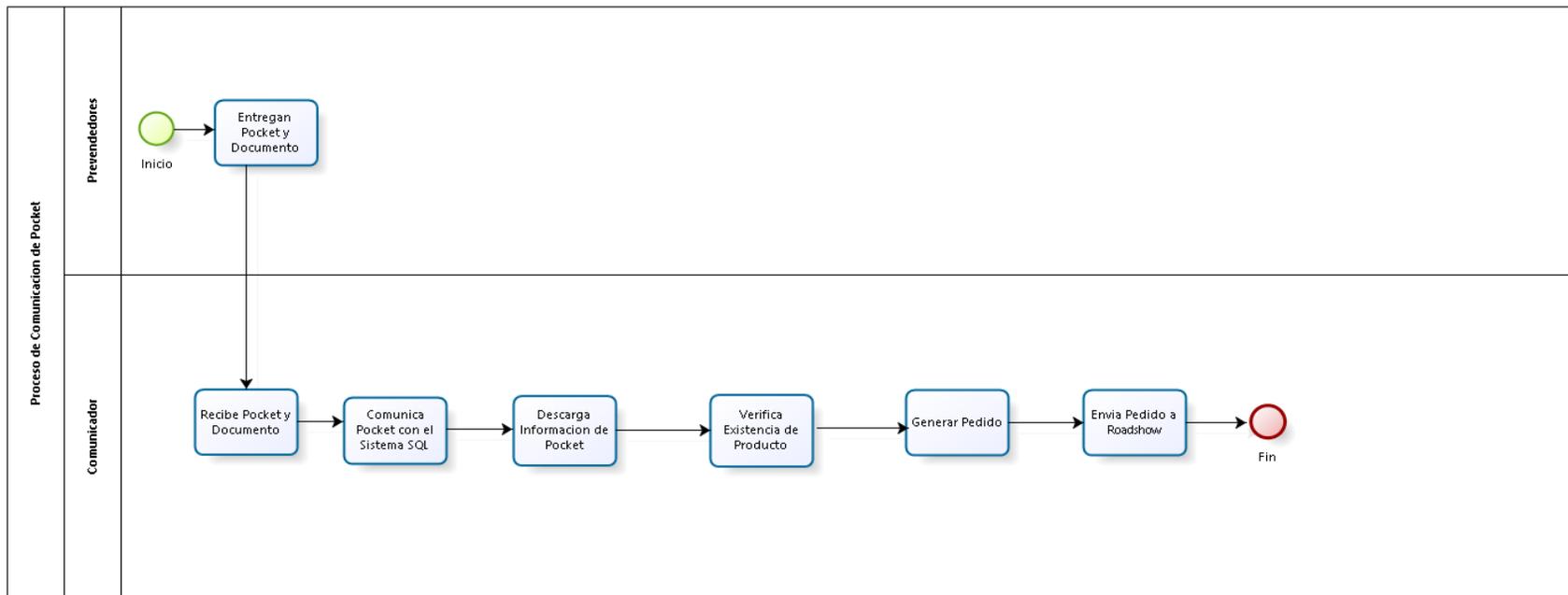
HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

N°	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Cliente
1	Área de Distribución	Facturas de pedidos	Comunicación de pocket para planificación de rutas.	Asesor de Comunicación	Inventario de pedidos por medio de pocket y facturas por ruta	Asesor de ruteo
2	Asesor de Ruteo y Asesor de Comunicación	Inventario de pedidos por medio de pocket , Facturas Por ruta	Elaboración de ruteo y Hoja de carga.	Asesor de ruteo y Asesor de Comunicación	Hoja de Carga.	Área de Almacén
3	Área de Almacén	Facturas recepcionadas por el cliente y pago de clientes.	Distribución de productos de ruta especial (on y off premisses)	Supervisor de Almacén y vendedor de Distribución	Productos varios.	Cliente Final
4	Área de Almacén	Facturas recepcionada por el cliente y pago de clientes	Distribución de Pre-Venta en ruta establecida	Supervisor de Almacén y vendedor de Distribución	Productos Varios	Cliente Final
5	Área de Almacén	Facturas recepcionadas por el cliente y pago de clientes	Distribución de productos de Rutas Foráneas en rutas establecida.	Supervisor de Almacén y Vendedor de Distribución	Productos Varios.	Cliente Final
6	Asesor de Distribución	Recepción de producto.	Devolución de producto por falta de dinero por parte del cliente y productos dañados.	Asesor de Distribución	Producto Varios.	Área de Almacén



		Nombre del Procedimiento	Código
		Comunicación de pocket para planificación de rutas	FPR-GD-019-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Asesor de Ruteo y Comunicación	N/A
Objetivo y alcance		Descarga de pedidos de clientes con el propósito de planificar la entrega del producto.	Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Supervisor de Almacén

Autorizado por:

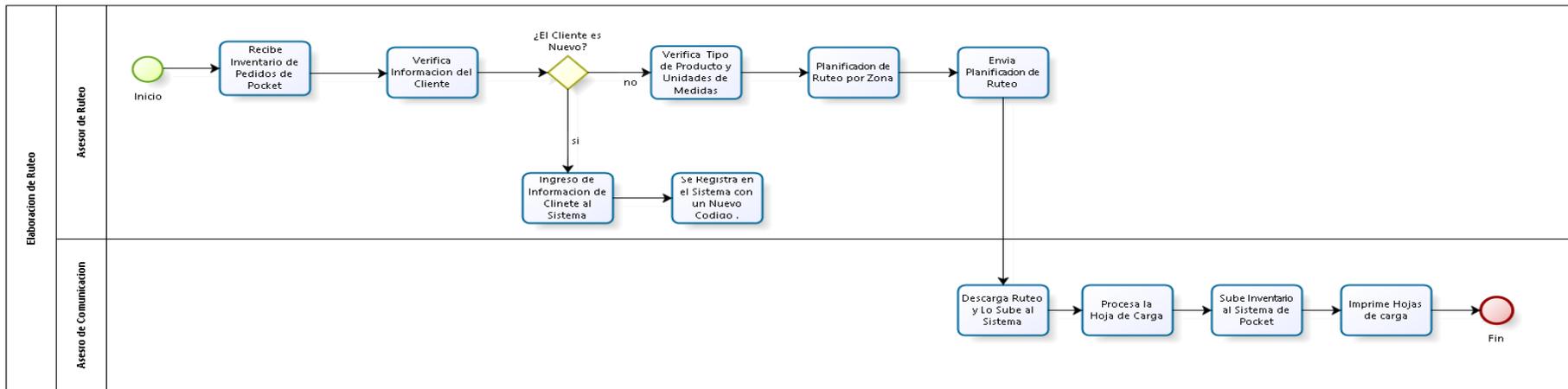
Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



		Nombre del Procedimiento	Código
		Elaboración de ruteo y Hoja de carga.	FPR-GD-020-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Asesor de Ruteo y Comunicación	FT-GD-006-01 FT-GD-007-01
Objetivo y alcance		Planificar ruta para optimizar el tiempo de distribución, Realizar Hoja de carga con el propósito de hacer más fácil la búsqueda de productos en Almacén.	Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Formula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____
Grupo Tesis UNI

Revisado por: _____
Supervisor de Almacén

Autorizado por: _____
Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Hoja de carga	FT-GD-006-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

Distribuidora Casa pellas

Recolección y Entrega de Carga a Ruta

Prog:Invt3028

Bodega Principal

Ruta:

Usuario:

Pag:

Fecha:

Hora:

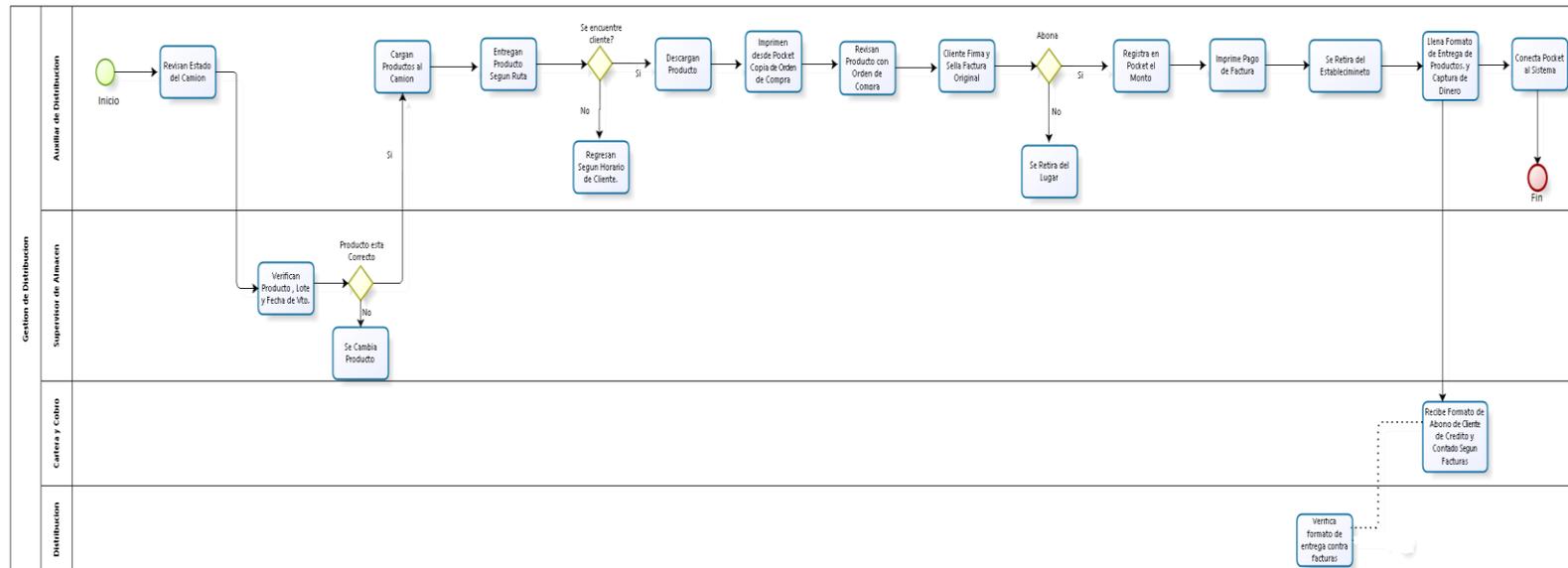
Zona	Ubicación	Marca	Articulo	Descripción Articulo	Fecha Movimiento	Cantidad	Unidad Medida	Código	Lote	Fecha Vencimiento	Cantidad Entregada	Recibida

	Nombre del formato	Referencia
	Formato de Rutas a salir	FT-GD-007-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

Distribuidora Casa Pellas			Fecha
N°	Ruta	Destino/Comentario	Bodega



		Nombre del Procedimiento	Código
		Distribución de productos de ruta especial (on premise y off premisse)	FPR-GD-021-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Asesor de Ruteo y Comunicación	FT-GD-008-01 FT-GD-009-01
Objetivo y alcance		Planificar ruta para optimizar el tiempo de distribución, Realizar Hoja de carga con el propósito de hacer más fácil la búsqueda de productos en Almacén.	Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:_____
Grupo Tesis UNI**Revisado
por:**_____
Supervisor de Almacén**Autorizado por:**_____
Jefe de Almacén**HISTORIAL DE REVISIONES**

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Hoja de RoadShow	FT-GD-008-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

F.AIF Pellas							
Hoja de Ruteo RoadShow							
Fecha:							
Secuencia	Código	Nombre cliente	Dirección	Barrio	Cantidad	Peso de la Carga	

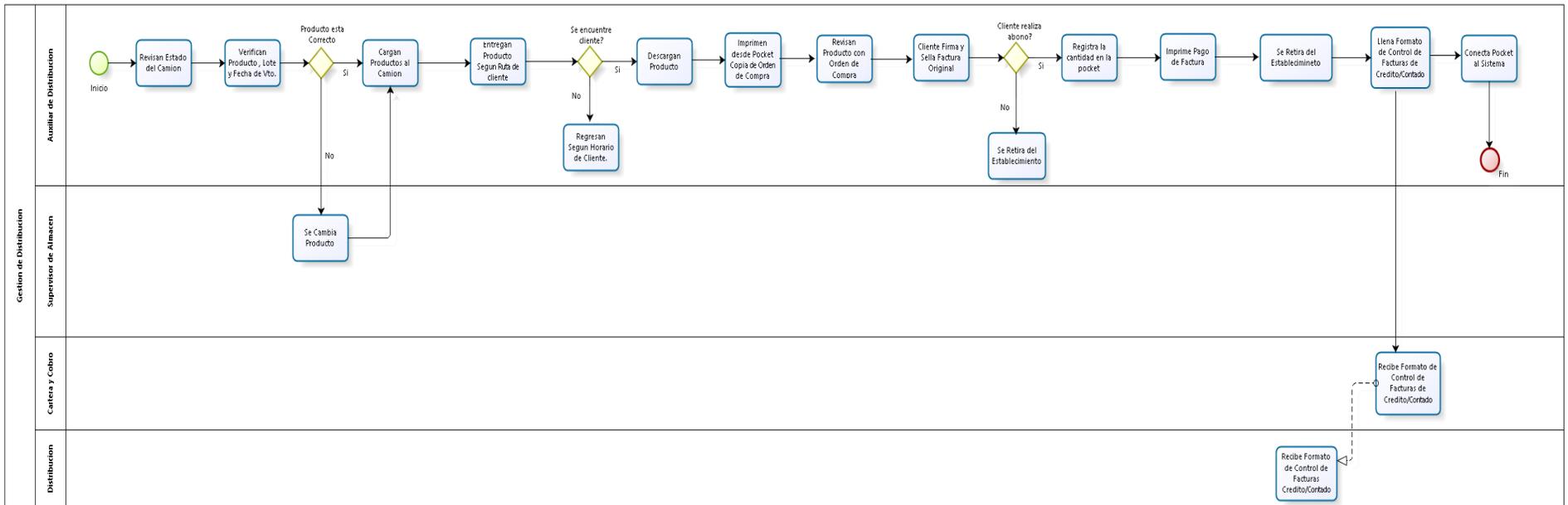
Total equipo:

	Nombre del formato	Referencia
	Control de Facturas de crédito/contado	FT-GD-009-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

Distribuidora Casa Pellas					
Ítem	Fecha	N° de Factura y/o Recibo de carga	Nombre del cliente	Contado	Crédito



		Nombre del Procedimiento	Código
		Distribución de Pre-Venta en ruta establecida.	FPR-GD-022-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Auxiliar de Distribución	FT-GD-008-01 FT-GD-009-01
Objetivo y alcance		Entregar producto a los clientes en las mejores condiciones y con la mejor atención al cliente.	Rige a partir de Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

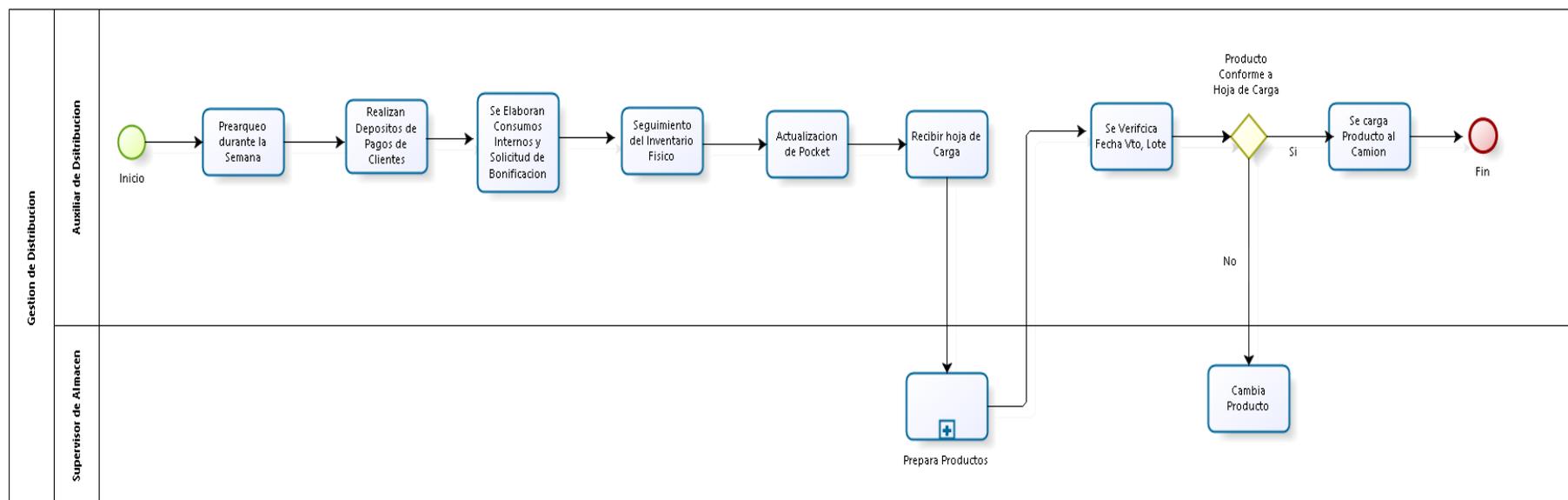
Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



		Nombre del Procedimiento	Código
		Distribución de Producto de Ruta Foránea en Ruta Establecida	FPR-GD-023-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Auxiliar de Distribución	FT-GD-008-01 FT-GD-009-01
Objetivo y alcance	Entregar productos a clientes de la zona del norte y sur oriente al igual que la entrega en la zona de occidente.		Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

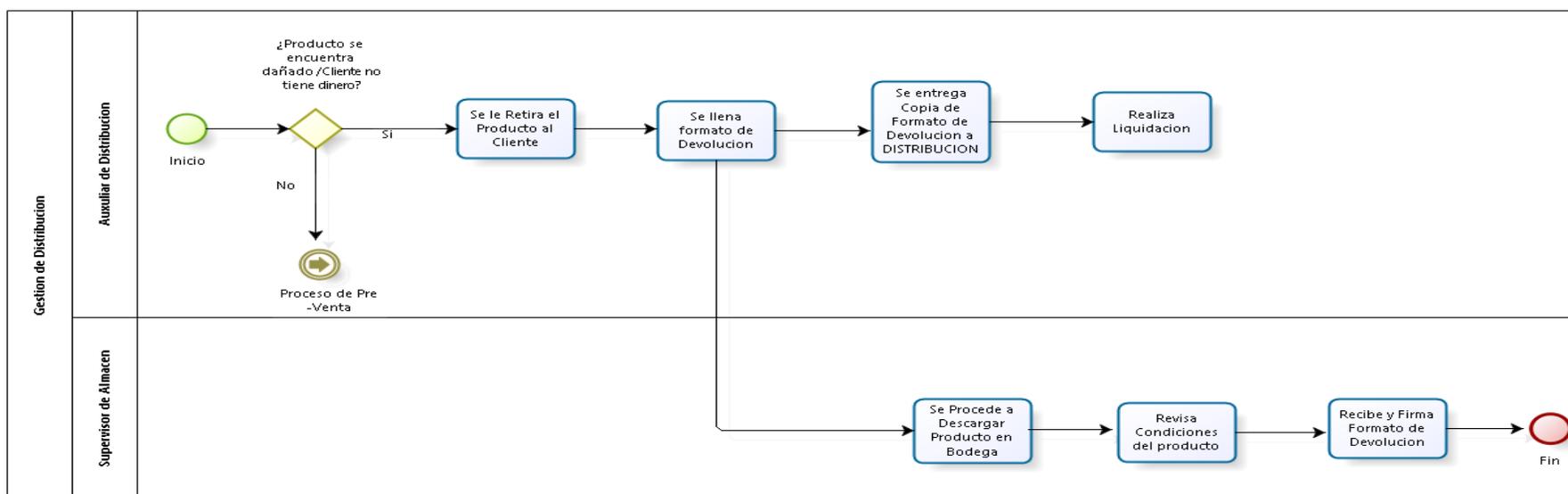
Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



		Nombre del Procedimiento	Código
		Devolución de producto por falta de dinero por parte del cliente y productos dañados	FPR-GD-024-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Auxiliar de Distribución	FT-GD-010-01 FT-GD-011-01
Objetivo y alcance		Retirar los Productos que se encuentran en dañados o ya sea debido a que el cliente no pueda cubrir el gasto del producto.	Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:_____
Grupo Tesis UNI**Revisado
por:**_____
Supervisor de Almacén**Autorizado por:**_____
Jefe de Almacén**HISTORIAL DE REVISIONES**

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Formato de devolución de producto	FT-GD-010-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

REPORTE DE RECEPCION DE PRODUCTOS POR DEVOLUCION

Motivo de la devolución:											
Factura crédito #				Vale #				Consumo interno #			
Alimentos y consumos				Licores Importados				Food Service			
Descripción	Código	Cantidad	Facturar	Descripción	Código	Cantidad	Facturar	Descripción	Código	Cantidad	Facturar

Concepto de devolución: _____

Cliente: _____ Código: _____

Entregue conforme: _____ Fecha de entrega: _____

Recibí conforme bodega: _____ Zona: _____

	Nombre del formato	Referencia
	Formato para entrega de productos no conforme	FT-GD-011-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

Distribuidora Casa Pellas Formato para Entrega de producto no conforme					Fecha:
Código	Descripción	Lote	Vencimiento	Cantidad	Observaciones

Realizado por _____

Recibido por _____

Gestión de Pedido

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Gestión de Pedido	PC-GP-006-01
Flujo de procedimiento de Solicitud de orden de compra	FPR-GP-025-01
Formato de Inventario agotado o muy bajo	FT-GP-012-01
Flujo de Procedimiento de Transporte y documentación de embarque	FPR-GP-026-01
Flujo de procedimiento de Liquidación de producto	FPR-GP-027-01
Formato de Reporte de liquidación	FT-GP-013-01

Nombre del Proceso	Gestión de Pedidos	Código: PC-GP-006-01
Responsable del Proceso	Jefe (a) de Importaciones	
Objetivo del Proceso	Función de compras, recepción, búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.	
Indicador de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Costo de liquidación 2. Inventario agotado o muy bajo 	
Insumos(entrada)	Niveles de inventario, Demanda histórica, Demanda de clientes nuevos, Cantidad de solicitudes de promociones por mes, Cantidad de descuentos por mes	
Proveedores	Área de Almacén , Área de Contabilidad, Área de Ventas, Gerencia General	
Productos(salidas)	Notas de crédito y débito, Facturas para pagos, Liquidaciones con expedientes internacionales, Liquidaciones sin expedientes para compras locales	
Clientes	Área de Almacén, Área de Ventas, Área de Contabilidad, Gerencia General.	
Recursos Humanos	Oficial de pedido, Oficial de Operaciones, Gestor aduanero.	
Recursos Materiales	Computadoras, Impresoras, Papelería y útiles de Oficina, Pizarra.	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Oficial de importaciones	Jefe (a) de importaciones

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

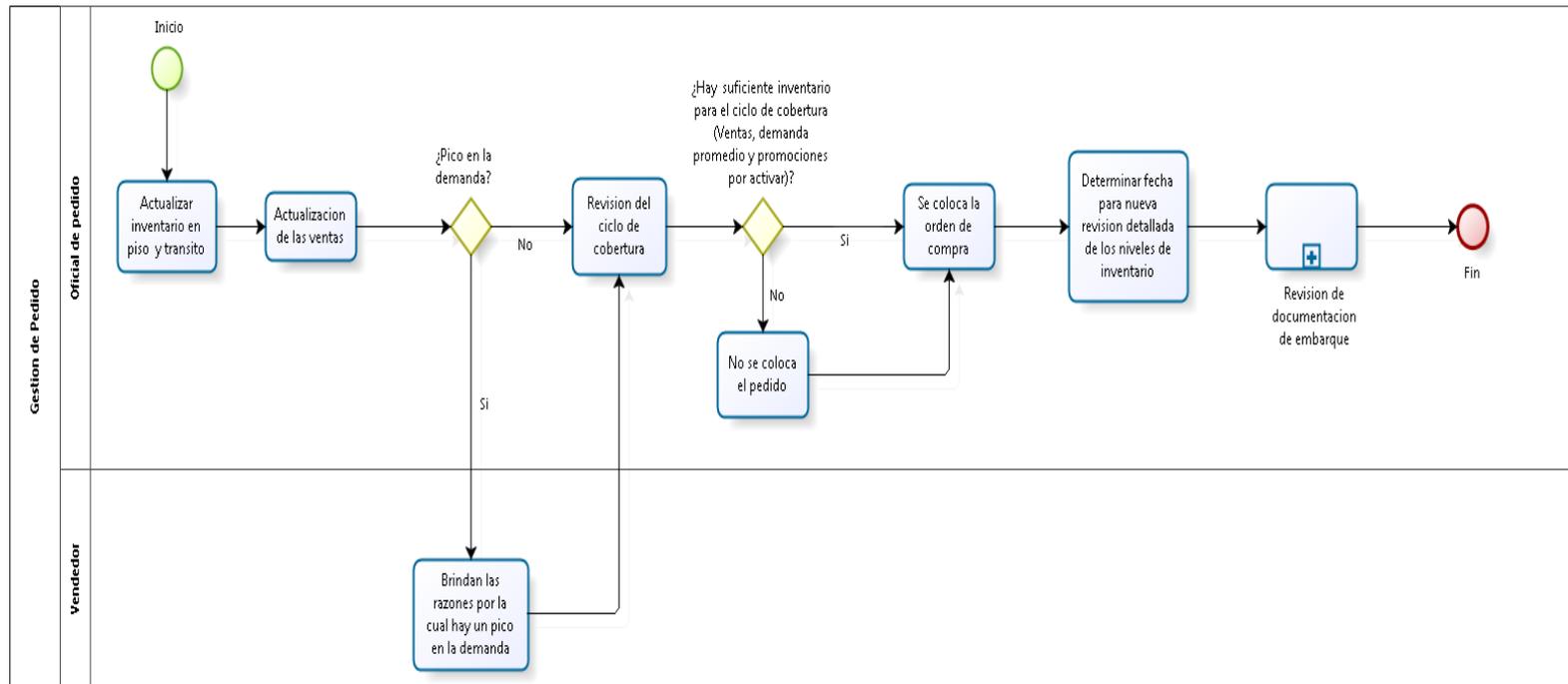
Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Costo de liquidación	Costo total de la liquidación por cada uno de los contenedores pedidos	Reporte de liquidación	Semanal	$CIF: Valor FOB + costo de flete + costo de seguro$ $Costo total: Costo CIF + \sum Gastos internos \times 15\% (IVA)$	Oficial de operaciones
Inventario agotado o muy bajo	Información de la cantidad de productos agotados, discontinuados o con inventario muy bajo	Reporte con la cantidad de productos agotados, de bajo inventario o discontinuado	Mensual	$cantidad\ de\ existencias\ por\ marca\ en\ stock - ventas\ al\ mes\ correspondiente$	Oficial de pedido

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Área de Almacén principal y complementario	Niveles de inventario	Solicitud de orden de compra	Oficial de Importaciones	Colocación del pedido, Definición de la política de inventario	Almacén Principal y complementario
2	Oficial de importaciones	Pro-forma de proveedor	Transporte y documentación de embarque	Oficial de importaciones	Documentación de embarque y solicitud de Nacionalización	Oficial de Operaciones
3	Oficial de importaciones	Documentación para la presentación del proveedor, Pre-liquidación	Liquidación de producto	Oficial de Operaciones	Ingreso del producto en el sistema	Área de Almacén principal y complementario

	Nombre del Procedimiento	Código
	Solicitud de orden de compra	FPR-GP-025-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Oficial de pedido	FT-GP-012-01
Objetivo y alcance	Colocación del pedido para satisfacer la demanda de productos	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Inventario agotado o muy bajo	Información de la cantidad de productos agotados, discontinuados o con inventario muy bajo	Reporte con la cantidad de productos agotados, de bajo inventario o discontinuado	Mensual	<i>cantidad de existencias por marca en stock – ventas al mes correspondiente</i>	Oficial de pedido

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Inventario agotado o muy bajo	FT-GP-012-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

Grupo de precio	Código	Descripción ampliada	Factor	Existencias (Unid)	Promedio (3M)	Venta al mes correspondiente	Meses de stock	Comentarios

Elaborado _____ por: Grupo Tesis UNI	Revisado _____ por: Supervisor de Almacén	Autorizado _____ por: Jefe de Almacén
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------



Nombre del Procedimiento

Transporte y documentación de embarque

Código

FPR-GP-026-01

Responsable del Procedimiento

Oficial de pedido

Formato

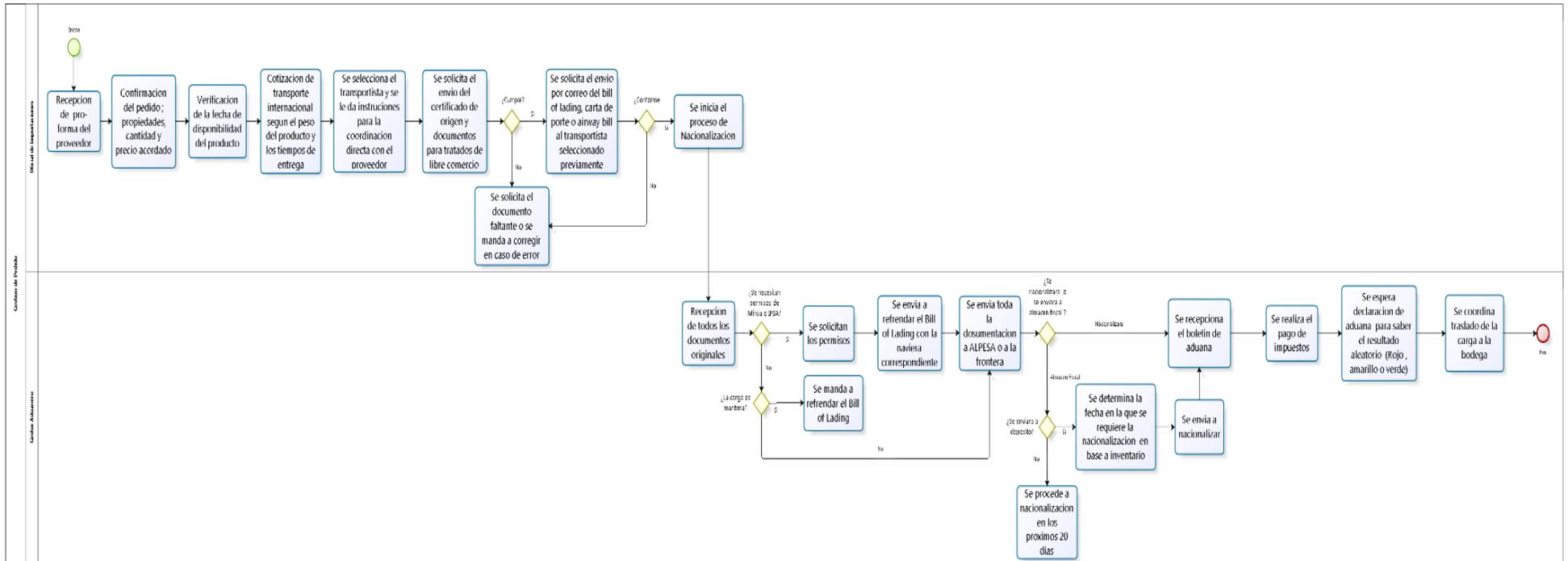
N/A

Objetivo y alcance

Gestionar la documentación necesaria y transporte para tener la disponibilidad del producto sin ningún problema.

Rige a partir de

Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Supervisor de Almacén

Autorizado por:

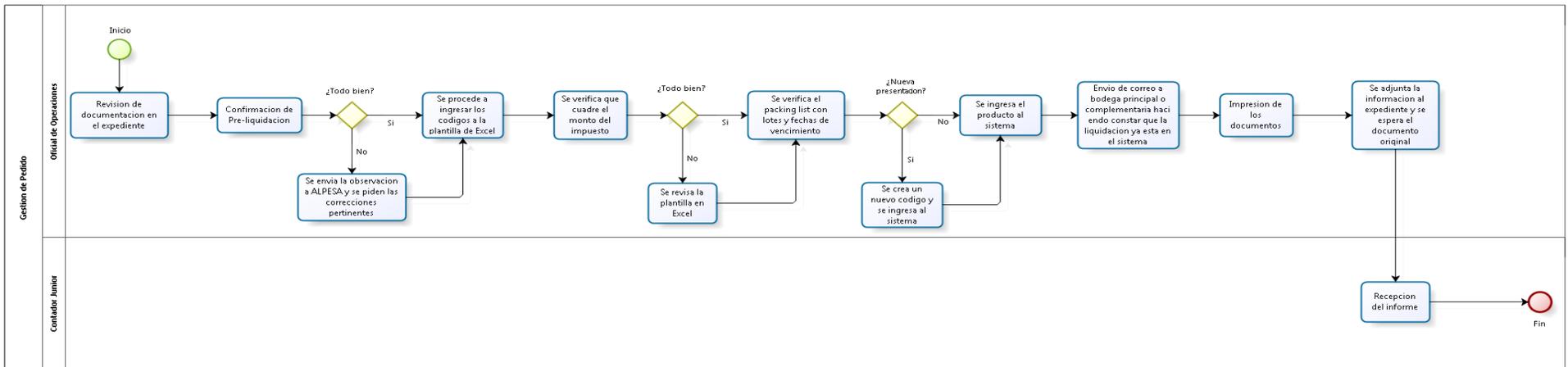
Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



	Nombre del Procedimiento	Código
	Liquidación de producto	FPR-GP-027-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Oficial de operaciones	FT-GP-013-01
Objetivo y alcance	Gestión de la liquidación correspondiente del producto para ingreso a almacén.	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Costo de liquidación	Costo total de la liquidación por cada uno de los contenedores pedidos	Reporte de liquidación	Semanal	$CIF: Valor FOB + costo de flete + costo de seguro$ $Costo total: Costo CIF + \sum Gastos internos \times 15\% (IVA)$	Oficial de operaciones

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Supervisor de Almacén Jefe de Almacén

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Reporte de liquidación	FT-GP-013-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

Liquidación de Factura No.	Liquidación No.
Declaración No.	Fecha:
Proveedor:	Marca:
Pedido:	T/C C\$:
Mercadería:	Bultos:

Gastos Exteriores	Dólares (\$)	Córdobas (C\$)
Valor FOB		
Flete		
Seguro		
Otros		
Total CIF		
Gastos Internos		
<u>Póliza de Importaciones</u>		
(DAI) Derechos arancelarios a la importación		
(ISC) Impuesto selectivo de consumo		
(ISO) Impuesto soberano		
(TSIM) Tasas de servicios a la importación		
(SPE) Servicio por transmisión electrónica		
(SSA) Servicio de seguridad aduanera		

Cuenta de registro		
Transporte local		
Almacén		
Logística		
Transporte		
Acarreo		
Manejo		
Seguro		
Otros gastos		
Total de gastos internos		
Costo total		
IVA 15%		

Observaciones: _____

Elaborado por: _____ Fecha: _____

Gestión contable y financiera

- Contabilidad
- Cartera y cobro

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Gestión Contable y Financiera	
1. Proceso de Contabilidad	PC-GCFC-007-01
Flujo de procedimiento de Contabilización de Ingresos	FPR-GCFC-028-01
Formato de Diario de Venta de Facturación	FT-GCFC-014-01
Flujo de procedimiento de Control físico del inventario	FPR-GCFC-029-01
Formato de Solicitud de Ajuste al Inventario	FT-GCFC-015-01
Flujo de procedimiento de Contabilización del inventario	FPR-GCFC-030-01
Formato de Conciliación de Saldos	FT-GCFC-016-01
Flujo de procedimiento de Solicitud de pago a proveedores Nacionales	FPR-GCFC-031-01
Formato de Solicitud para pago a proveedores Nacionales	FT-GCFC-017-01
Flujo de procedimiento de Solicitud de transferencia para proveedores extranjeros	FPR-GCFC-032-01
Formato de Solicitud de Transferencia Bancaria	FT-GCFC-018-01
Flujo de procedimiento de Revisión y Contabilización de consumos internos	FPR-GCFC-033-01
Formato de Solicitud de Consumo Interno	FT-GCFC-019-01
Flujo de procedimiento de Contabilización de Importaciones	FPR-GCFC-034-01

Documento Controlado	Codificación
Formato de Reporte de Liquidaciones	FT-GCFC-020-01
Formato de Liquidaciones de Facturas	FT-GCFC-021-01
Flujo de Procedimiento de Elaboración de Estados de cuentas por cobro de Mercadeo	FPR-GCFC-035-01
Formato de Detalle de Aplicación de Mercadeo	FT-GCFC-022-01
Flujo de Procedimiento de Contabilización de Reembolsos	FPR-GCFC-036-01
Formato de Comprobante de caja chica	FT-GCFC-023-01
Formato de Arqueo Fondo Caja Chica	FT-GCFC-024-01
Formato de Hoja de trabajo de codificación contable de egresos de caja chica	FT-GCFC-025-01
Flujo de Procedimiento de Revisión y contabilización de Notas de crédito	FPR-GCFC-037-01
Formato de Nota de Crédito	FT-GCFC-026-01
Flujo de Procedimiento de Revisión mensual de Conciliaciones e informes contables	FPR-GCFC-038-01
Formato de Cumplimiento de contadores	FT-GCFC-027-01
2. Proceso de Cartera y Cobro	PC-GCFCC-007-01
Flujo de Procedimiento de Revisión de solicitudes de crédito	FPR-GCFCC-039-01
Formato de Solicitud de crédito	FT-GCFCC-028-01
Flujo de Procedimiento de Recuperación de Cartera	FPR-GCFCC-040-01
Flujo de Procedimiento de Elaboración de Estados de Cuenta	FPR-GCFCC-041-01
Flujo de Procedimiento de Revisión de Notas de Crédito	FPR-GCFCC-042-01
Formato de Nota de Crédito	FT-GCFC-026-01

Nombre del Proceso	Gestión Contable y Financiera: Contabilidad	Código: PC-GCFC-007-01
Responsable del Proceso	Contador Senior Distribuidora Casa Pellas (DICAP)	
Objetivo del Proceso	Elaboración, contabilización, conciliación y revisión de procesos que conllevan a la realización de partidas contables y elaboración de informes detallando el estado contable de Distribuidora Casa Pellas con el fin de alcanzar un eficiente manejo de los recursos de la unidad de negocio.	
Indicador de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. % Utilidad antes de Impuestos 2. % Utilidad Neta 	
Insumos(entrada)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facturas de Ventas 2. Consumos Internos 3. Notas de Crédito 4. Notas de Débito 5. Correos para solicitudes de pago 6. Facturas de Compra 7. Expedientes de liquidaciones de productos 8. Solicitud de Ajuste al Inventario 9. Solicitud de Reembolso 10. Estados de Cuenta por mercadeo 11. Informes de caja y minuta 	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia DICAP • Área de Almacén • Área de Ventas • Área de Distribución • Área de Importaciones 	

Productos(salidas)	4. Solicitudes de cheques 5. Solicitudes de transferencias 6. Informe de ajuste de inventario 7. Informe de conciliación de inventario por importaciones 8. Comprobante de egreso 9. Informes de cierre contable	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia DICAP • Contabilidad Central Casa Pellas • Tesorería Casa Pellas 	
Recursos Humanos	1. Contadores de línea Junior 2. Inventariantes 3. Comunicador de datos	
Recursos Materiales	Equipos, materiales de oficina y Pockets	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI	Contadores de línea Junior	Contador Senior Distribuidora Casa Pellas

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Utilidad antes de Impuestos	Mide el % de la utilidad depurada de todo el concepto operativo de la unidad de negocio	Informes de cierre contable	Mensual	$\% \text{ Utilidad antes de Impuestos} = \frac{UAI}{Ventas Netas} * 100$	Contador Senior DICAP
Utilidad Neta	Mide el % de variación de los ingresos mensuales de la empresa	Informes de cierre contable	Mensual	$\% \text{ Utilidad Neta} = \frac{Utilidad Neta}{Ventas Netas} * 100$	Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

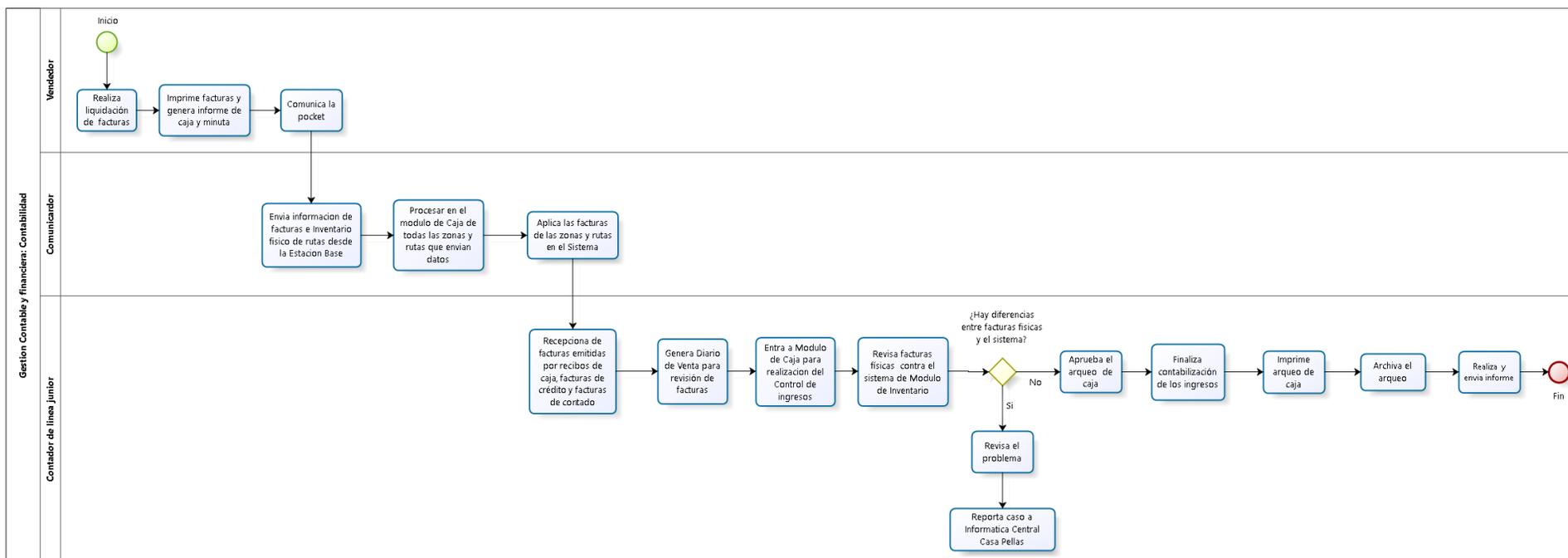
Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Área de Ventas	Facturas de crédito, contado y de mostrador	Contabilización de Ingresos	Contador de línea Junior	Realización de informe de ingresos	Contabilidad Central Casa Pellas y Gerencia DICAP
2	Área de Almacén	Calendario de planeación de los inventarios	Control físico del Inventario	Contador de línea Junior	Informe de ajuste del inventario	Contabilidad Central Casa Pellas y Gerencia DICAP
3	Área Contable	Resumen de movimientos entre cuentas y auxiliar contable	Contabilización del Inventario	Contador de línea Junior	Informe de Conciliaciones entre cuentas contables y auxiliar contable del Inventario	Contador Senior DICAP y Contabilidad Central Casa Pellas
4	Todas las áreas de DICAP	Facturas de Compra, notas de crédito, notas de débito.	Solicitudes de pago a proveedores Nacionales.	Inventariante y Contador de Línea Junior	Solicitud Aprobada para pago a proveedores nacionales.	Contabilidad Central Casa Pellas y Tesorería Casa Pellas
5	Todas las áreas de DICAP	Facturas de Compra, notas de crédito, notas de débito.	Solicitud de transferencia para proveedores extranjeros	Contador de línea junior	Solicitud Aprobada para transferencia a proveedores extranjeros.	Contabilidad Central Casa Pellas y Tesorería Casa Pellas
6	Unidades de negocio Casa Pellas	Solicitudes de consumos internos	Revisión y Contabilización y de consumos internos	Inventariante y Contador de Línea Junior	Informe de Contabilización de Consumos Internos	Contador Senior DICAP

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
7	Área de Importaciones	Recepción de Expedientes Liquidaciones de productos	Contabilización de Importaciones	Contador de línea Junior	Informe de conciliación de inventario por importaciones	Contabilidad Central Casa Pellas
8	Gerencia Comercial	Recepción de Facturas de compra y notas de crédito	Elaboración de Estados de Cuentas por cobro de mercadeo	Contador de Línea Junior	Detalle de Aplicación de Mercadeo	Proveedores DICAP
9	Todas las áreas de DICAP	Solicitudes de pago de Caja Chica	Contabilización de Reembolsos	Contador de Línea Junior	Solicitudes aprobadas de pago de reembolsos	Contabilidad Central Casa Pellas y Tesorería Casa Pellas
10	Área de Cartera y COBRO	Notas de Crédito	Revisión y contabilización de Notas de crédito	Contador Senior DICAP	Envió de notas de crédito ya contabilizadas	Área de Ventas
11	Área Contable	Entrega de informes mensuales	Revisión mensual de conciliaciones e informes contables	Contador de Línea Junior	Envió de informe de conciliaciones mensuales	Contabilidad Central Casa Pellas



	Nombre del Procedimiento	Código
	Contabilización de Ingresos	FPR-GCFC-028-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador de línea Junior	FT-GCFC-014-01
Objetivo y alcance	Registrar de manera sistemática todas la operaciones de ingresos de la unidad de negocio	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
Grupo Tesis UNI
Contadores de línea Junior
Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Diario de Venta de Facturación	FT-GCFC-014-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

INFORMATICA

CASA PELLAS, S.A.

PAGINA:

PROG: I

Diario de Venta de Facturación

FECHA :

CIA: CASA PELLAS, S.A.

SUC: DISTRIBUIDORA CASA PELLAS

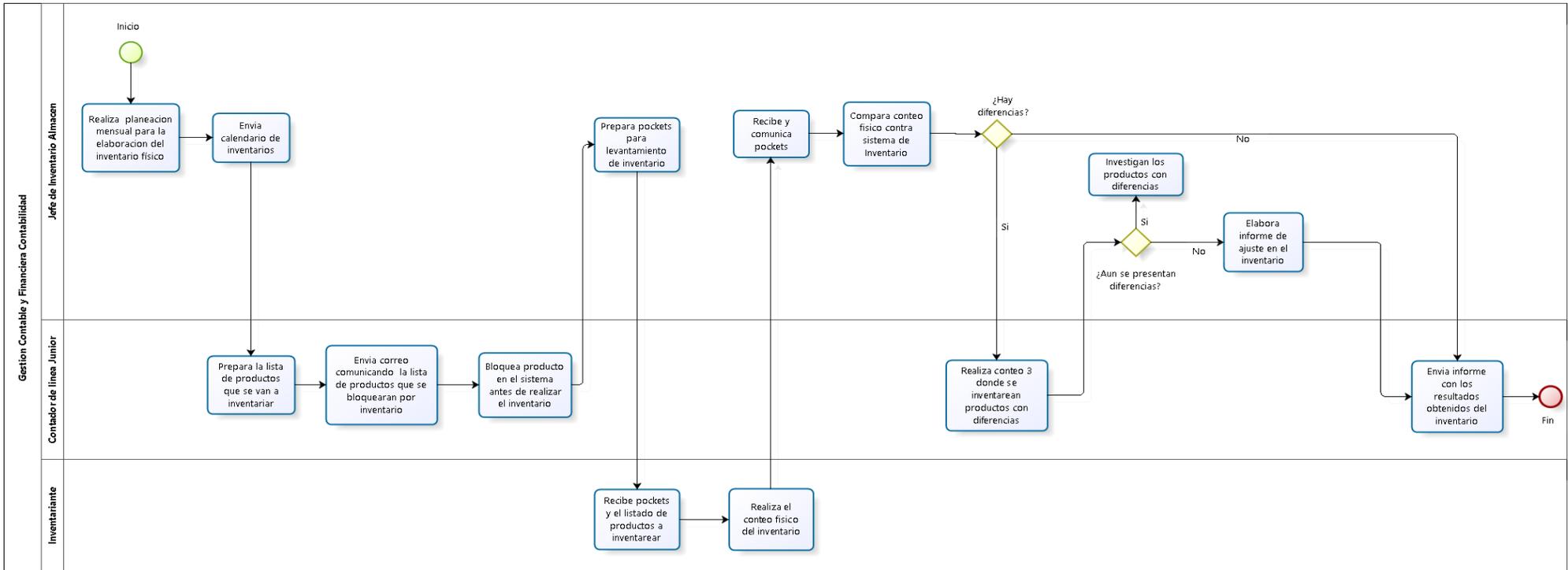
DESDE:

HASTA:

FACTURA	CLIENTE	IMPORTE BRUTO	IMPORTE DESCUENTO	IMPUESTO DE ISC	IMPUESTO DE VENTA	CODIGO VENDE	IMPORTE FACTURA	VENTA NETA	COSTO DE LA VENTA	UTILIDAD BRUTA	PRCTJE. UTILIDAD	TIPO DE FACTURA	#BATCH CONTADO	#BATCH CREDITO	DIFERE. COSTO	BODE



	Nombre del Procedimiento	Código
	Control físico del inventario	FPR-GCFC-029-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador de línea Junior	FT-GCFC-015-01
Objetivo y alcance	Realización del levantamiento físico del inventario para verificar las diferencias entre los registros de existencias en el sistema y las existencias físicas	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Solicitud de Ajuste al Inventario	FT-GCFC-015-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

Distribuidora Casa Pellas
Solicitud de Ajuste al Inventario

Tipo de Ajuste: _____ Fecha: _____
 Motivo: _____ Bodega: _____

Código del Producto	Descripción de Producto	Cantidad	U.M.	Lote	Fecha Vencimiento	Movimiento

Observaciones:

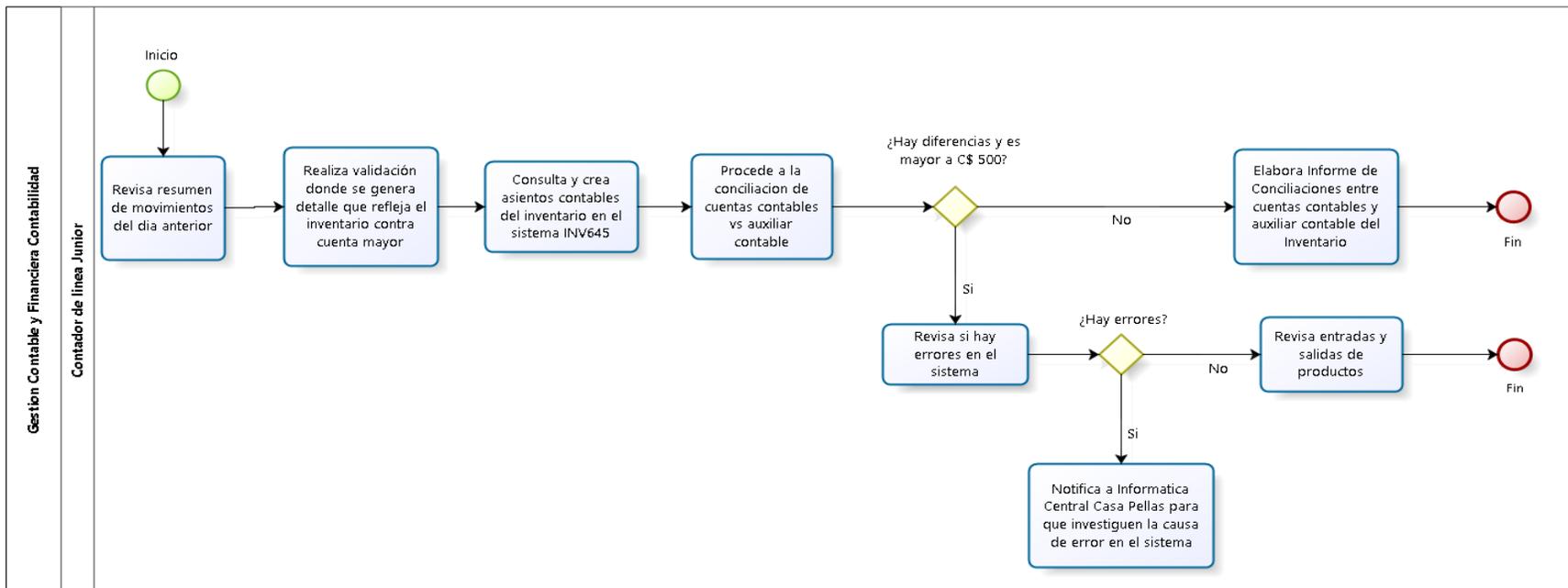
 Elaborado por

 Revisado por

 VO. BO.

 Recibido por

	Nombre del Procedimiento	Código
	Contabilización del inventario	FPR-GCFC-030-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador de línea Junior	FT-GCFC-016-01
Objetivo y alcance	Proporcionar en valores monetarios las existencias físicas contables para verificar si existen diferencias	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ Revisado por: _____ Autorizado por: _____
 Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Conciliación de Saldos	FT-GCFC-016-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

CASA PELLAS S.A
DISTRIBUIDORA CASA PELLAS
CONCILIACION DE SALDOS AL XX DE XXXX 20XX

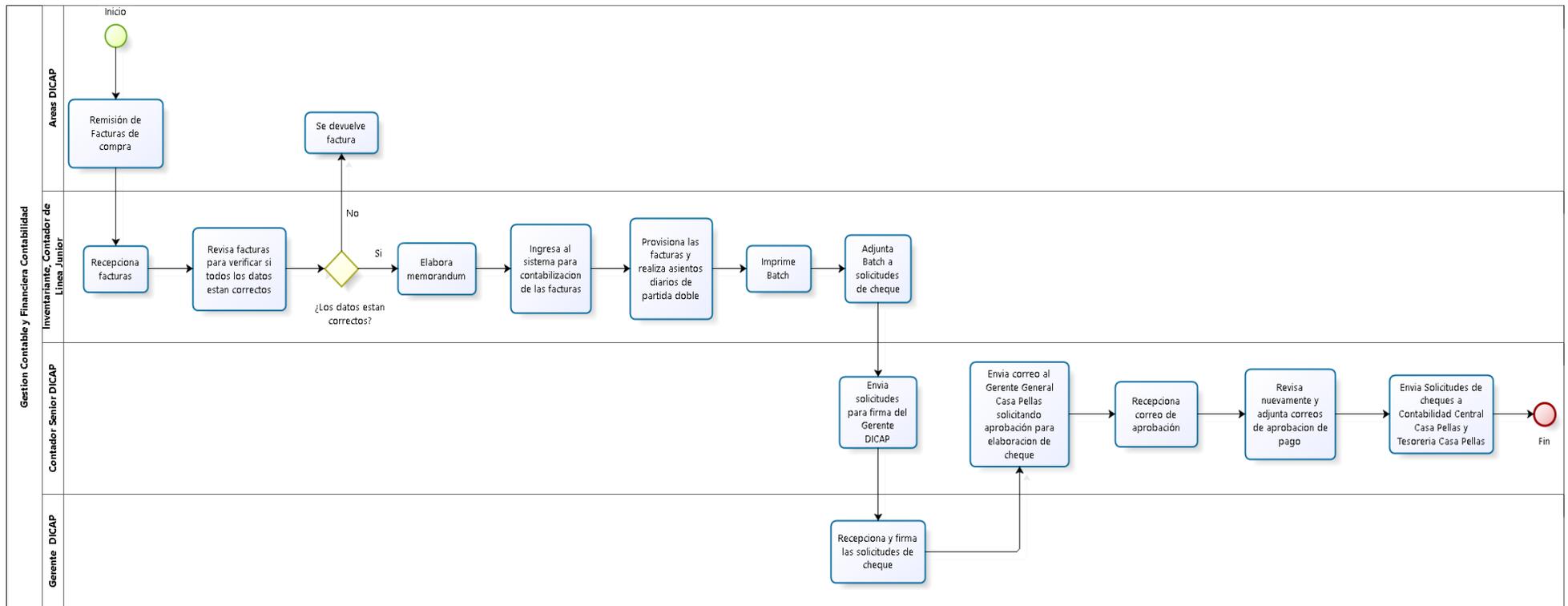
N/O	Fecha	Doc. Contable	Descripción	Parcial	Saldo Mayor	Saldo Auxiliar
			Saldo antes de ajustar			
			Menos :		0.00	-
			Mas:		<u>0.00</u>	<u>0.00</u>
			Totales			

Elaborado Por _____

Autorizado Por _____



	Nombre del Procedimiento	Código
	Solicitud de pago a proveedores Nacionales	FPR-GCFC-031-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Inventariante y Contador de línea junior	FT-GCFC-017-01
Objetivo y alcance	Realizar el pago a proveedores Nacionales	Rige a partir de Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ Revisado por: _____ Autorizado por: _____
Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A



Nombre del formato

Referencia

Solicitud para pago a proveedores
Nacionales

FT-GCFC-017-01

Rige a partir de

Julio,2016



Autorizado por:

Autorizado por:

Elaborado por:

Páguese a favor de:

La Cantidad de:

En Concepto de

Codigo No. _____ Batch Doc. No **EN** Fact No. **EN**
DETALLE **DETAL**

CONTROL DE PROCESOS DE ELABORACIÓN Y ENTREGA DE ESTE PAGO

<p>1 Recepción de Factura</p> <p>Fecha Hora Firma</p>	<p>2 Elaboración del memo</p> <p>Fecha Hora Firma</p>
<p>3 Contabilidad Línea de Negocio</p> <p>Fecha Hora Firma</p>	<p>4 Recepción EA</p> <p>Fecha Hora Firma</p>
<p>5 Liberación de Pagos</p> <p>Fecha Hora Firma</p>	<p>6 Tesorería - Elaboración Pago</p> <p>Fecha Firma</p>

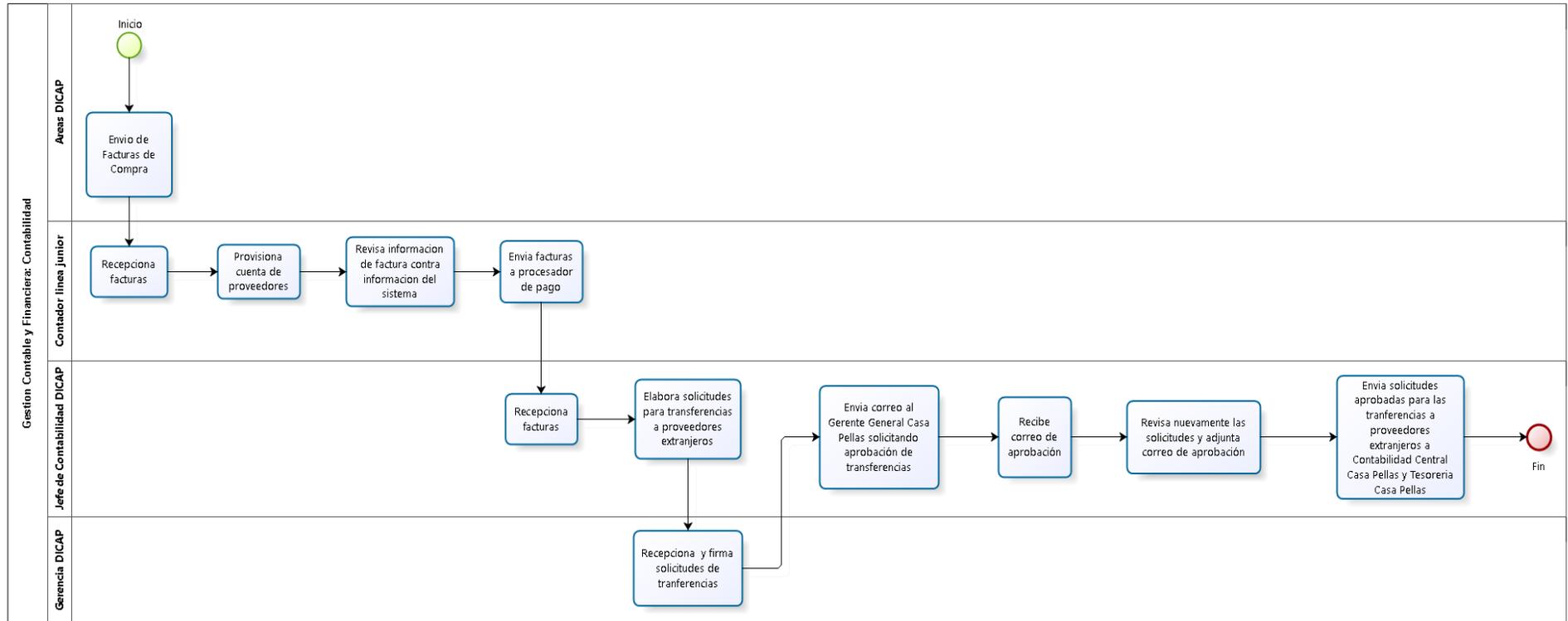
DOCUMENTOS ADJUNTOS

- Autorización
- Orden de Compra
- Factura original del proveedor
- Proforma
- Contrato
- Solicitud de Devolución *
- Constancia de retención IR **
- Constancia de retención Alcaldía **
- Memoria de cálculo interna
- Batch Impreso *
- Otros

TIPO DE PAGO

- Transferencia electrónica
- No. Cuenta _____ Banco _____
- Cheque
- Tarjeta de crédito
- Telepagos
- Internet Banking

	Nombre del Procedimiento		Código
	Solicitud de transferencia para proveedores extranjeros		FPR-GCFC-032-01
	Responsable del Procedimiento		Formato
	Contador de línea Junior		FT-GCFC-018-01
Objetivo y alcance	Realizar transferencias para el pago a proveedores Extranjeros		Rige a partir de
			Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

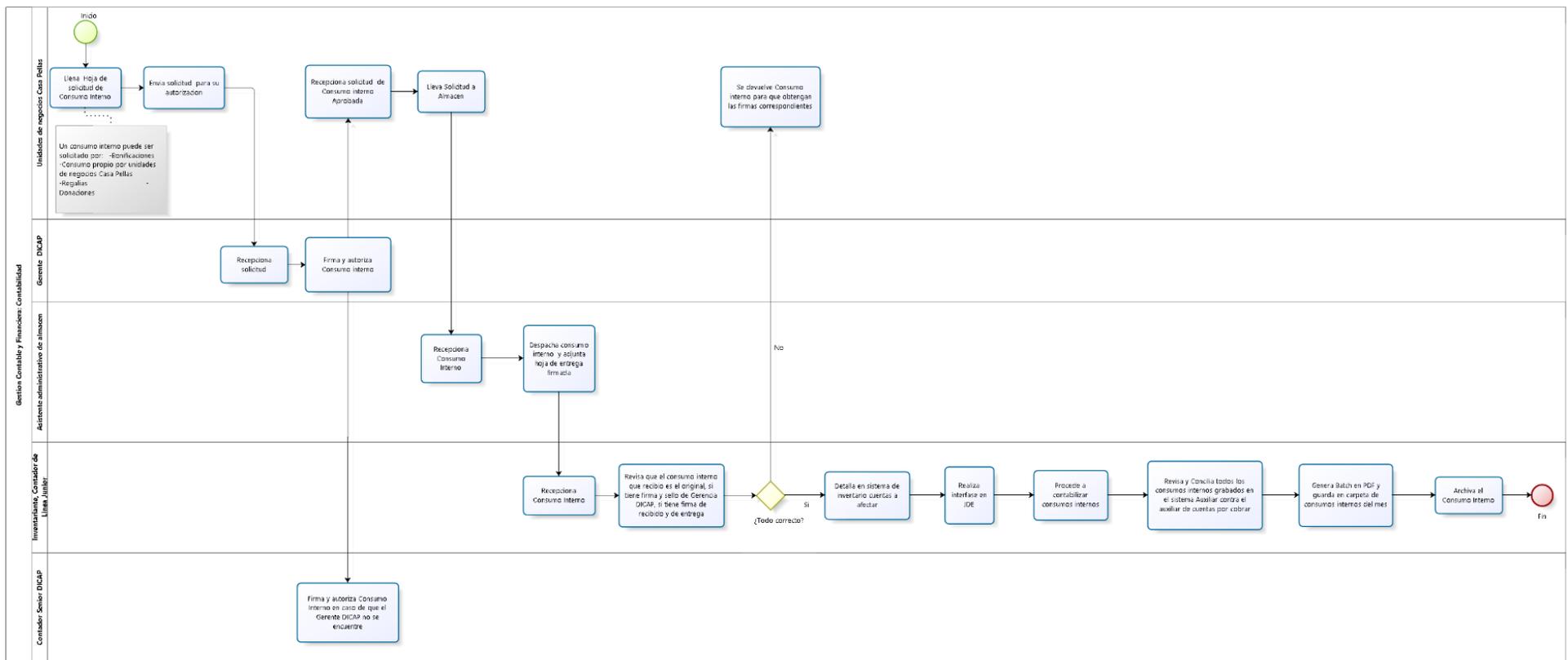
Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Solicitud de Transferencia Bancaria	FT-GCFC-018-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

CASA PELLAS S.A. SOLICITUD DE TRANFERENCIA BANCARIA	
FECHA: HORA: No. TRASFERENCIA:	
DE:	
TEL:	FAX:
PARA:	
TEL:	FAX:
BANCO: NOMBRE DEL PROVEEDOR: MONTO A PAGAR EN USD: CONCEPTO:	
BANCO RECEPITO: NUMERO DE RUTA: No. REFERENCIA: SWIFT: DIRECCION:	
NOMBRE DE CUENTA: NUMERO DE CUENTA: IBAN:	
FAVOR DEBITAR DE CUENTA CORRIENTE No.	
ELABORADO POR	APROBADO POR
FIRMA AUTORIZADA	FIRMA AUTORIZADA



		Nombre del Procedimiento	Código
		Revisión y Contabilización de consumos internos	FPR-GCFC-033-01
		Responsable del Procedimiento	Formato
		Inventariante y contador de línea junior	FT-GCFC-019-01
Objetivo y alcance	Revisar solicitudes de consumos internos por bonificaciones, consumo propio, regalías o donaciones y contabilizarlas	Rige a partir de	
		Julio, 2016	



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

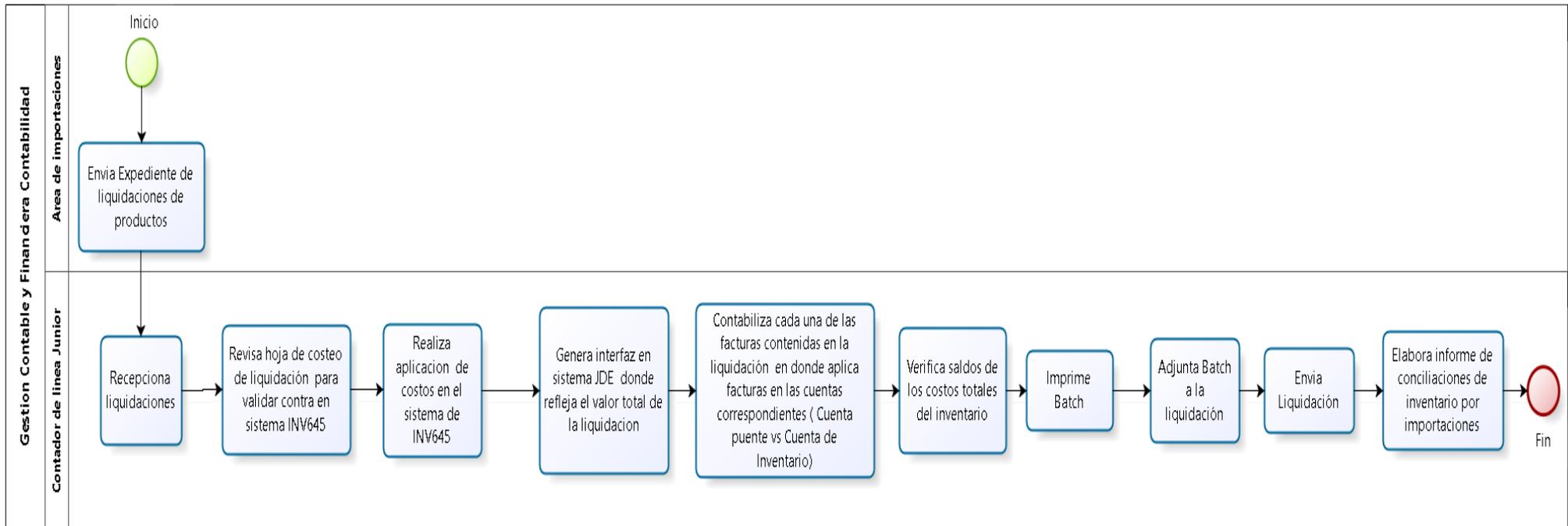
HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Solicitud de Consumo Interno	FT-GCFC-019-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

CASA PELLAS, S.A. SOLICITUD DE SUMINISTROS DEPARTAMENTALES		
FECHA:	N°	
DE: _____	A: _____	
DEPTO. SOLICITANTE	DEPTO. SUPLIDOR	
DESCRIPCION DE SOLICITUD _____		
DETALLE DE BIENES / SERVICIOS		
CANTIDAD	DESCRIPCION	
CODIFICACION CONTABLE		ESTA SOLICITUD NO ES VALIDA SIN LA FIRMA AUTORIZADA
	EQUIPO DE TRANSPORTE (ACTIVO FIJO)	
	MERCADERIA EN TRANSITO	
	GASTOS DE OPERACIÓN	
	OTROS	FIRMA AUTORIZADA

	Nombre del Procedimiento	Código
	Contabilización de Importaciones	FPR-GCFC-034-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador de línea Junior	FT-GCFC-020-01 FT-GCFC-021-01
Objetivo y alcance	Conciliar costos de las liquidaciones de en el sistema para llevar un control de los costos totales del inventario	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ Revisado por: _____ Autorizado por: _____
Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Reporte de Liquidaciones	FT-GCFC-020-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

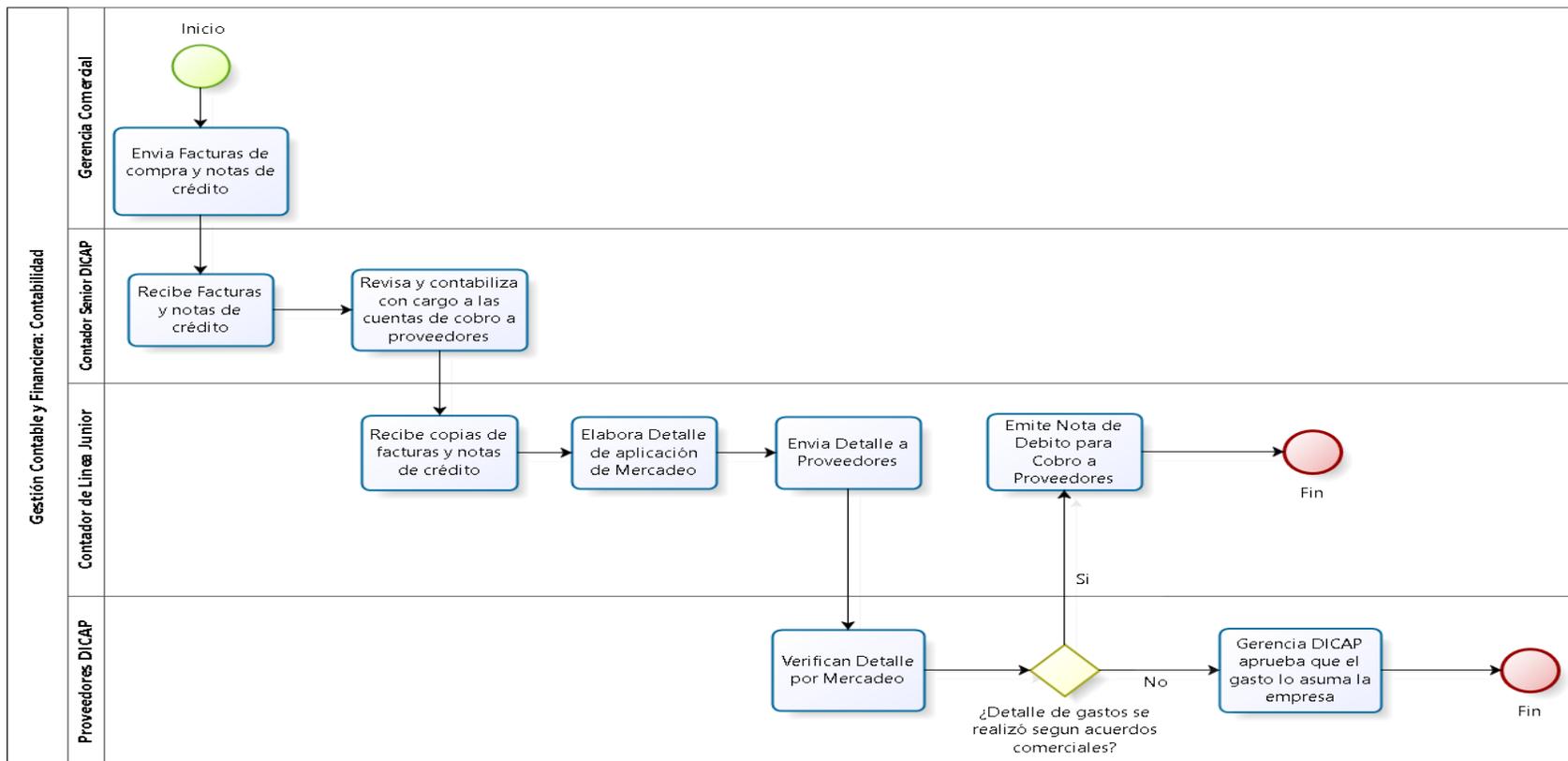
		
Reporte de Liquidación		
Liquidación de Factura No:		
Declaración No:	Liquidación No:	Fecha:
Proveedor:	Marca:	
Pedido:	T/C C\$	
Mercadería:		
Unidades:		
Gastos Exteriores	Dólares	Córdobas
Valor FOB		
Flete		
Seguro		
Otros		
Total CIF		
Gastos Internos		
Poliza de Importación		
(DAI) Derechos Arancelarios a la Importación		
(ISC) Impuesto Selectivo de Consumo		
(ISO) Impuesto Soberano		
(TSIM) Tasa por Servicios a la Importación		
(SPE) Servicio por Transmision electronica		
(SSA) Servicio de Seguridad Aduanera		
Cuenta de Registro		
Transporte Local		
Almacen		
Logística		
Transporte		
Acarreo		
Manejo		
Seguro		
Otros Gastos		
	Total de Gastos Internos	
	Costo Total	
	IVA 15 %	
Observaciones:		
Elaborado por:		Fecha:

	Nombre del formato		Referencia
	Liquidaciones de Facturas		FT-GCFC-021-01
			Rige a partir de
			Julio,2016

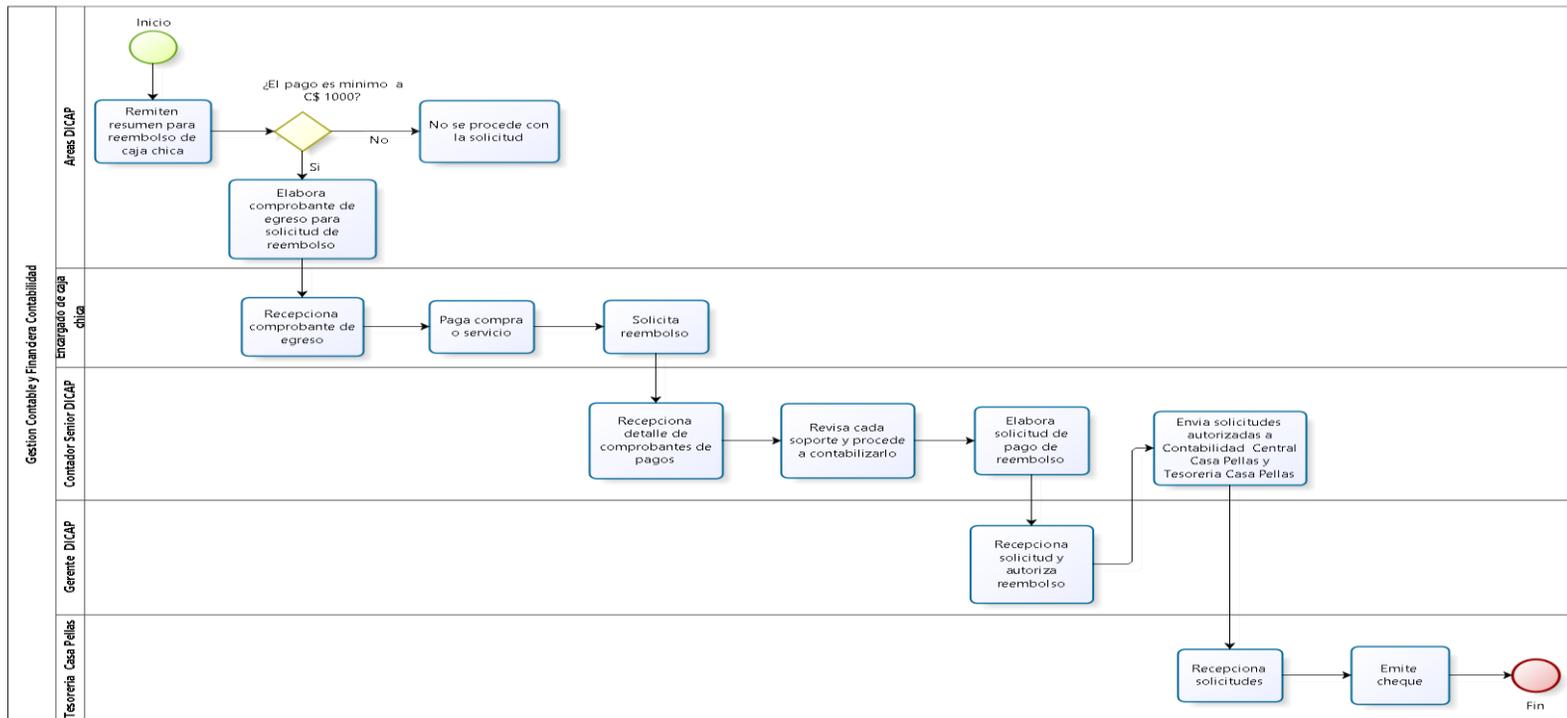
LIQUIDACION DE FACTURA No.

DESCRIPCION	PAIS ORIGEN	ARANCEL	FOB	FLETE	SEGURO	CIF ADUANA U\$	CIF INTERNO C\$	DAI %	DAI C\$	TSIM C\$	SSA	ISC %	ISO C\$	CUENTA REGISTRO	COSTO TOTAL	COSTO UNITARIO

	Nombre del Procedimiento	Código
	Elaboración de Estados de cuentas por cobro de Mercadeo	FPR-GCFC-035-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador de línea Junior	FT-GCFC-022-01
Objetivo y alcance	Revisión de facturas y notas de crédito para emisión de notas de débito para cobro a proveedores	Rige a partir de
		Julio, 2016



	Nombre del Procedimiento	Código
	Contabilización de Reembolsos	FPR-GCFC-036-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador Senior Distribuidora Casa Pellas DICAP	FT-GCFC-023-01 FT-GCFC-024-01 FT-GCFC-025-01
Objetivo y alcance	Llevar registro contable de transacciones de entradas y salidas monetarias de caja chica	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Comprobante de caja chica	FT-GCFC-023-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

CUENTA N°	IMPORTE		
			N°
		COMPROBANTE DE CAJA CHICA	Lugar y fecha:
		Recibimos de CASA PELLAS, S.A. , la cantidad de: C\$	_____
			CORDOBAS
		En concepto de: _____	

		Cta. Bancaria para acreditar _____	
		AUTORIZADO POR	RECIBIDO POR
		_____	_____

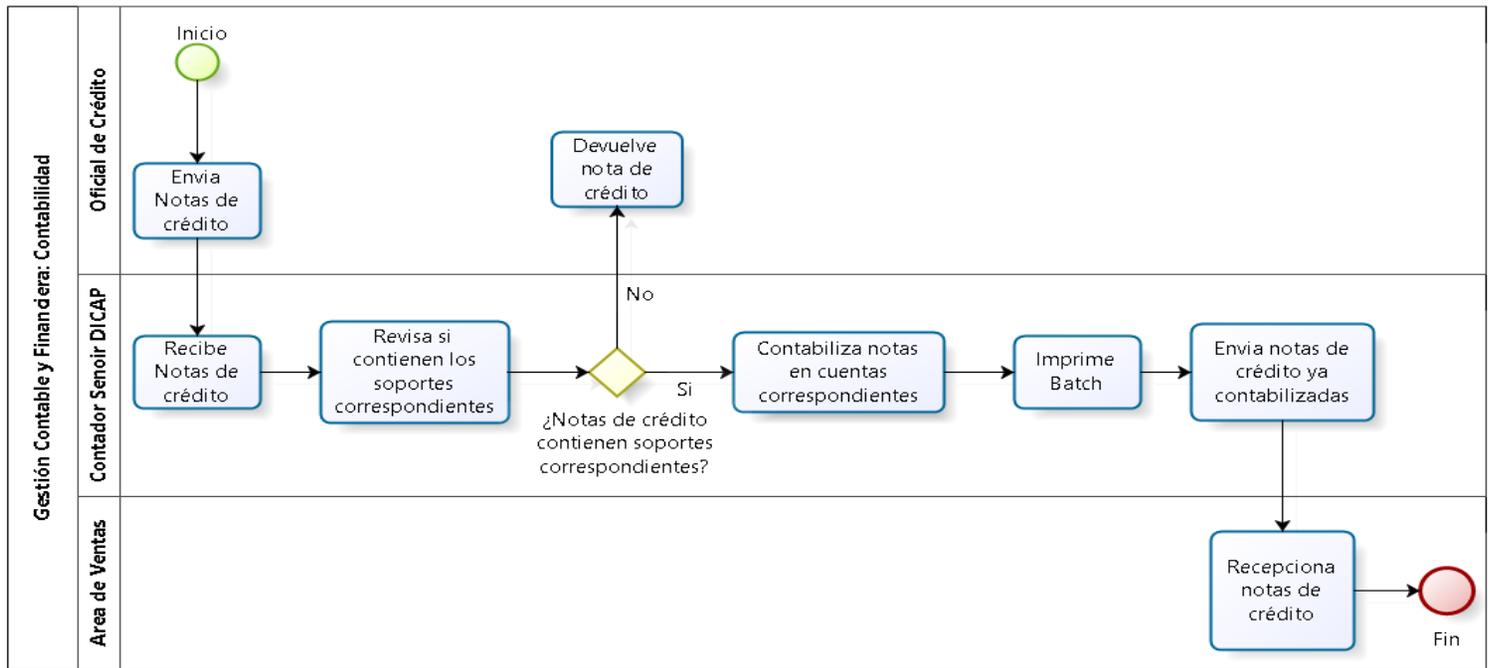
	Nombre del formato	Referencia
	Hoja de trabajo de codificación contable de egresos de caja chica	FT-GCFC-025-01
		Rige a partir de Julio,2016



**HOJA DE TRABAJO DE CODIFICACION CONTABLE DE EGRESOS DE CAJA CHICA
CAJA CHICA (AL XX-XXXXXX-20XX)**

CUENTA COMPROBANTE	FECHA FACTURA	N° RUC	AREA	UNIDAD DE NEGOCIO CUENTA MAYOR SUB-CUENTA				TOTAL

	Nombre del Procedimiento	Código
	Revisión y contabilización de Notas de crédito	FPR-GCFC-037-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador Senior Distribuidora Casa Pellas (DICAP)	FT-GCFC-026-01
Objetivo y alcance	Llevar un registro contable de las notas de crédito recibidas	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
 Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

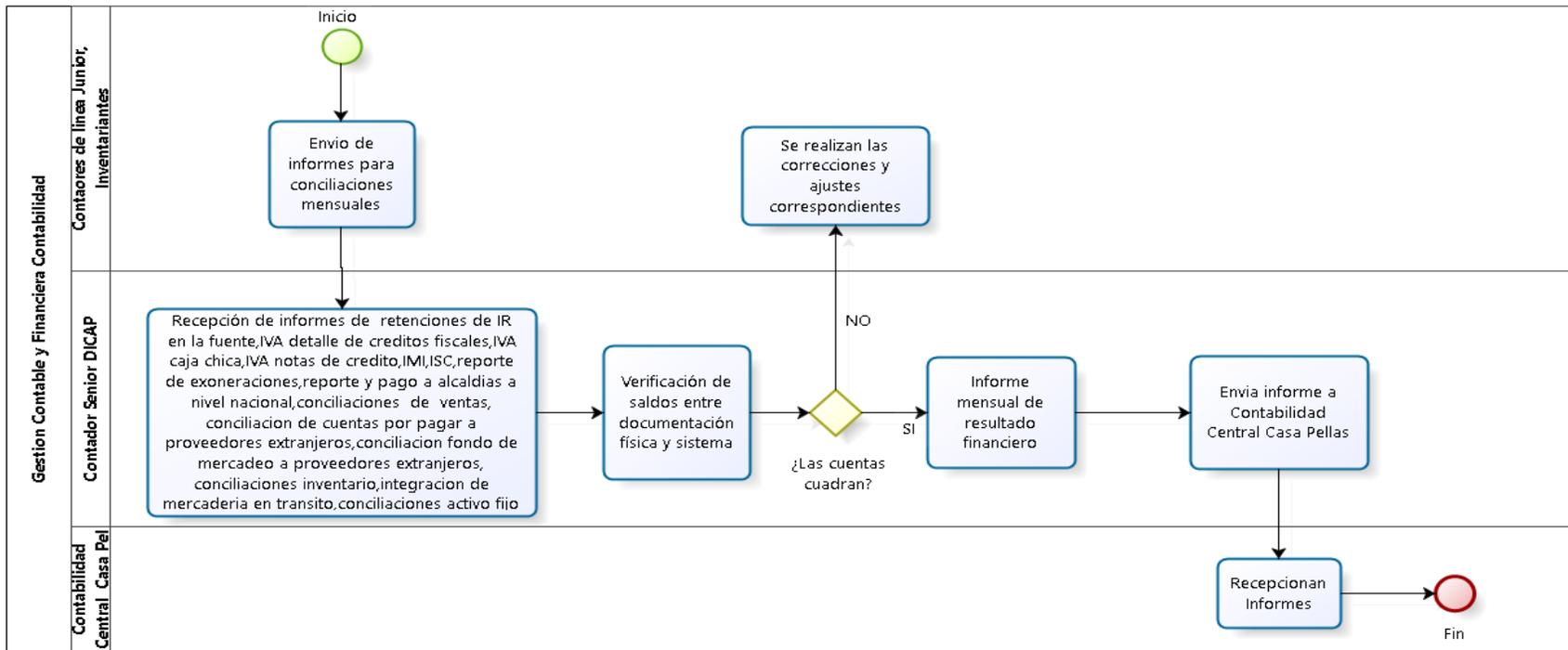
HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Nota de Crédito	FT-GCFC-026-01
		Rige a partir de
		Julio,2016

		NOTA DE DEBITO O CREDITO			
<input type="text"/>		<input type="text"/>			
FECHA:		REF:			
Sr.(es)		RUC #:			
CONCEPTO	PARCIAL	DEBITADO	ACREDITADO		

	Nombre del Procedimiento	Código
	Revisión mensual de Conciliaciones e informes contables	FPR-GCFC-038-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Contador Senior Distribuidora Casa Pellas (DICAP)	FT-GCFC-027-01
Objetivo y alcance	Realización y entrega de informe mensual con la información contable de la unidad de negocio	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: _____ **Revisado por:** _____ **Autorizado por:** _____
Grupo Tesis UNI Contadores de línea Junior Contador Senior DICAP

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del formato	Referencia
	Cumplimiento de contadores	FT-GCFC-027-01
		Rige a partir de
	Julio,2016	

		CUMPLIMIENTO DE CONTADORES										
N°	INFORME	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA								JULIO	AGOSTO
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO				
1	RETENCIONES IR											
2	RETENCIONES IMI											
3	RETENCIONES ISC											
4	IVA CREDITOS FISCALES											
5	IVA CAJA CHICA											
6	IVA NOTAS DE CREDITO											
7	REPORTE EXONERACIONES											
8	ALCALDIAS											
9	CONCILIACION CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES											
10	CONCILIACION CUENTAS POR COBRAR PROVEEDORES											
11	CONCILIACION INVENTARIO											
12	CONCILIACION MERC. TRANSITO											
13	CONCILIACION ACTIVO FIJO											

Nombre del Proceso	Gestión Contable y Financiera: Cartera y Cobro	Código: PC-GCFCC-007-01
Responsable del Proceso	Oficial de Crédito	
Objetivo del Proceso	Realizar gestiones efectivas para mantener al día los créditos de los clientes, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo de la carter para evitar altos índices de morosidad.	
Indicador de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. % Cartera Vencida 2. % Recuperación de Cartera 	
Insumos(entrada)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitudes de crédito 2. Cheques 3. Transferencias 4. Notas de crédito 5. Notas de debito 6. Solicitudes de Estados de Cuenta 7. Expedientes de Clientes 	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia DICAP • Área de Almacén • Área de Ventas • Área de Distribución • Área de Contabilidad DICAP 	
Productos(salidas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notas de crédito 2. Notas de debito 3. Recibos de caja 4. Estados de cuenta 5. Informes con Saldos Generales 6. Expedientes de Clientes 	

Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia DICAP • Gerente Financiero Central Casa Pellas • Jefe de Crédito Central Casa Pellas • Tesorería Casa Pellas • Clientes DICAP • Área de Contabilidad DICAP • Área de Distribución • Área de Ventas 	
Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficial de Operación 2. Responsable de Archivo y papelería 3. Recolector 	
Recursos Materiales	Equipos, materiales de oficina.	
Elaborado por: Grupo Tesis UNI	Revisado por: Oficial de Crédito	Aprobado por: Oficial de Crédito

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

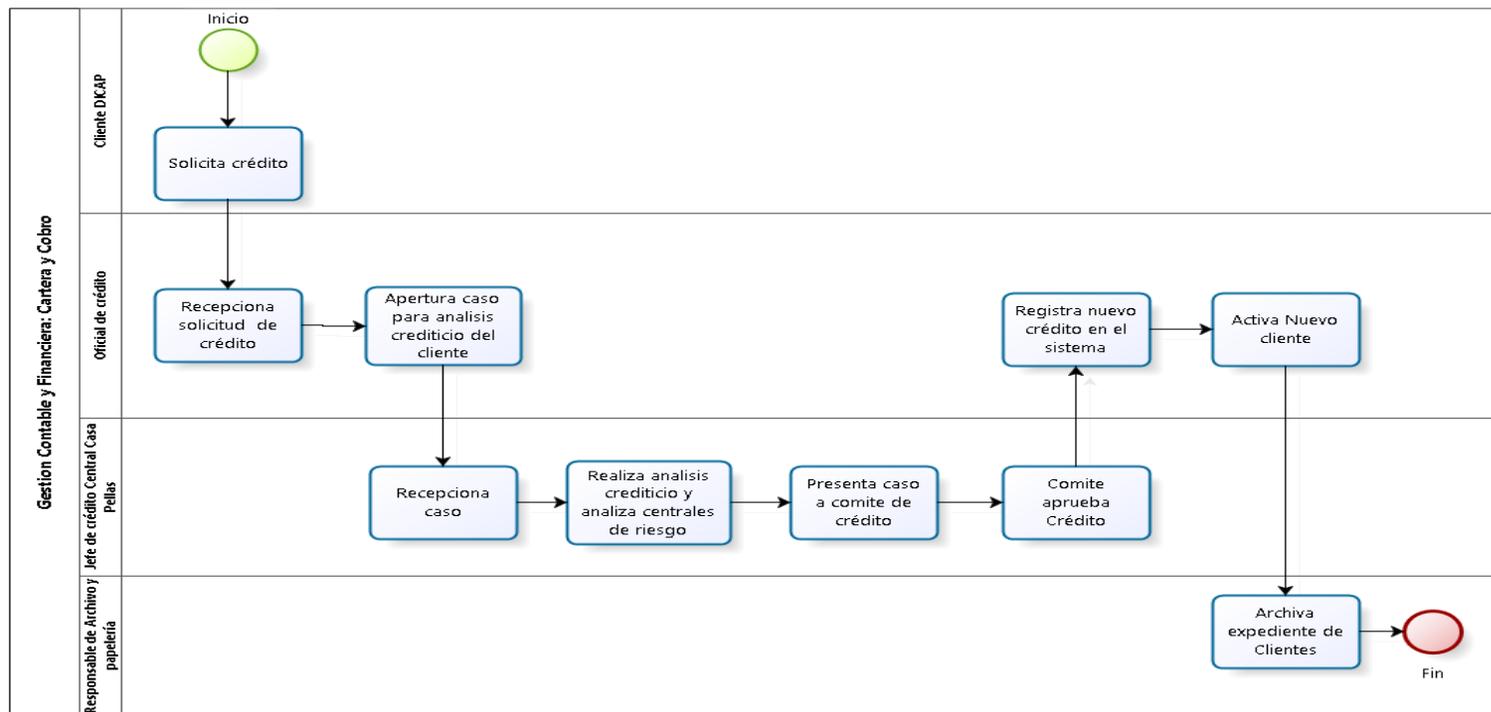
Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
Cartera Vencida	Es el % por el cual se calcula el nivel de endeudamiento para lograr identificar y controlar la cantidad de clientes que presentan insolvencia	Estados de cuenta	Mensual	$\% \text{ Cartera Vencida} = \frac{\text{Total clientes con Insolvencia}}{\text{Total de clientes}} * 100$	Oficial de Crédito
Recaudo de Cartera	Indica el % de recaudo efectivo en relación con los ingresos estimados	Informes con Saldos Generales	Mensual	$\% \text{ Recaudo de Cartera} = \frac{\text{Total Recaudo}}{\text{Total Cartera}} * 100$	Oficial de Crédito

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Proveedores	Entrada	Procedimiento	Responsable	Salida	Clientes
1	Clientes DICAP	Expedientes del Clientes y Solicitudes de Crédito	Revisión de solicitudes de crédito	Oficial de Crédito	Presentación de Caso	Jefe de crédito Central Casa Pellas
2	Clientes DICAP	Cheques y solicitudes de transferencia	Recuperación de cartera	Oficial de crédito	Recibos de caja	Clientes DICAP
3	Clientes DICAP	Solicitud de estado de cuenta	Elaboración de Estados de Cuenta	Oficial de operaciones	Estado de cuenta	Cliente DICAP
4	Todas las Áreas DICAP	Notas de Crédito	Revisión de Notas de Crédito	Oficial de crédito	Notas de Crédito revisadas	Área de Contabilidad

	Nombre del Procedimiento	Código
	Revisión de solicitudes de crédito	FPR-GCFCC-039-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Oficial de Crédito	FT-GCFCC-028-01
Objetivo y alcance	Realizar revisión y seguimiento de las solicitudes de crédito	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Oficial de Crédito

Autorizado por:

Oficial de Crédito

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

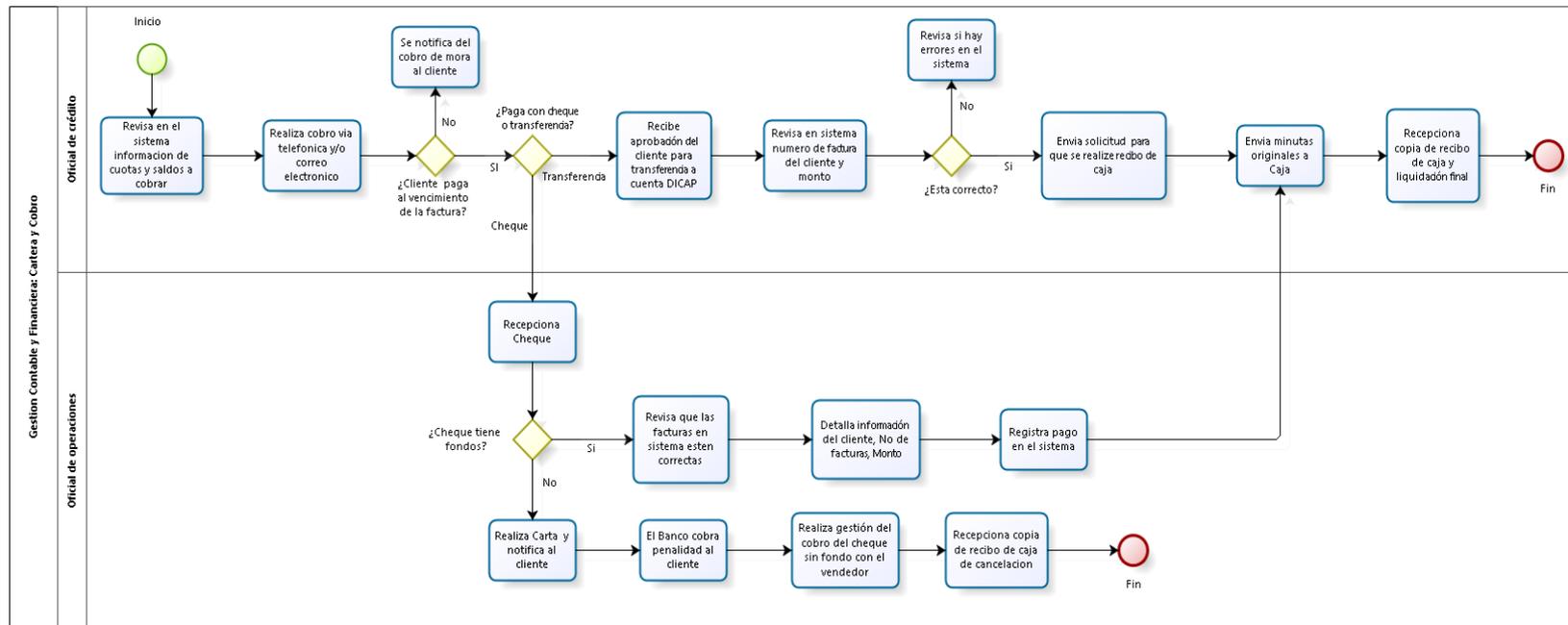
	Nombre del formato	Referencia
	Solicitud de crédito	FT-GCFCC-028-01
		Rige a partir de
		Julio,2016



SOLICITUD DE CREDITO

Fecha:	Monto Solicitado:	Atendido por:	
Persona Natural		Persona Juridica	
Nombres:	Nombre de la Empresa:		
Estado Civil:	Escritura No:		
Cedula:	Direccion de la empresa		
Departamento:	Objeto del negocio:		
Telefono:	Representante Legal:		
Direccion:	RUC:		
Cargo:	Telefono:		
Sueldo:			
Tiene Vehiculo:			
Otros Ingresos:			
Referencias comerciales y personales			
Nombre	Direccion	Linea de contacto	Telefono
Firma Solcitante		Firma Fiador	

	Nombre del Procedimiento	Código
	Recuperación de Cartera	FPR-GCFCC-040-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Oficial de crédito	N/A
Objetivo y alcance	Lograr de manera efectiva la recuperación monetaria y disminuir índices de morosidad de los clientes	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Oficial de Crédito

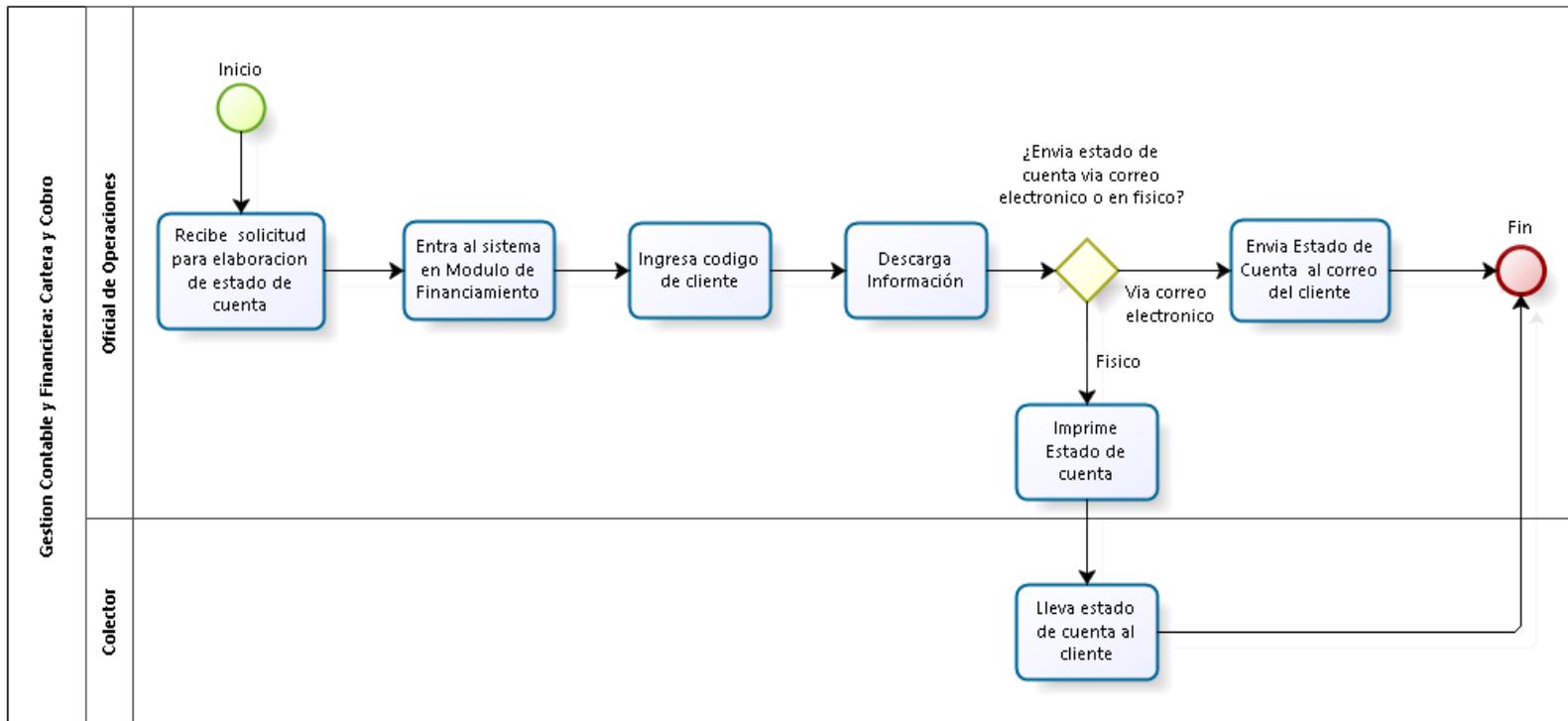
Autorizado por:

Oficial de Crédito

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del Procedimiento	Código
	Elaboración de Estados de Cuenta	FPR-GCFCC-041-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Oficial de Operaciones	N/A
Objetivo y alcance	Elaboración y entrega de estados de cuenta para clientes DICAP	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Oficial de Crédito

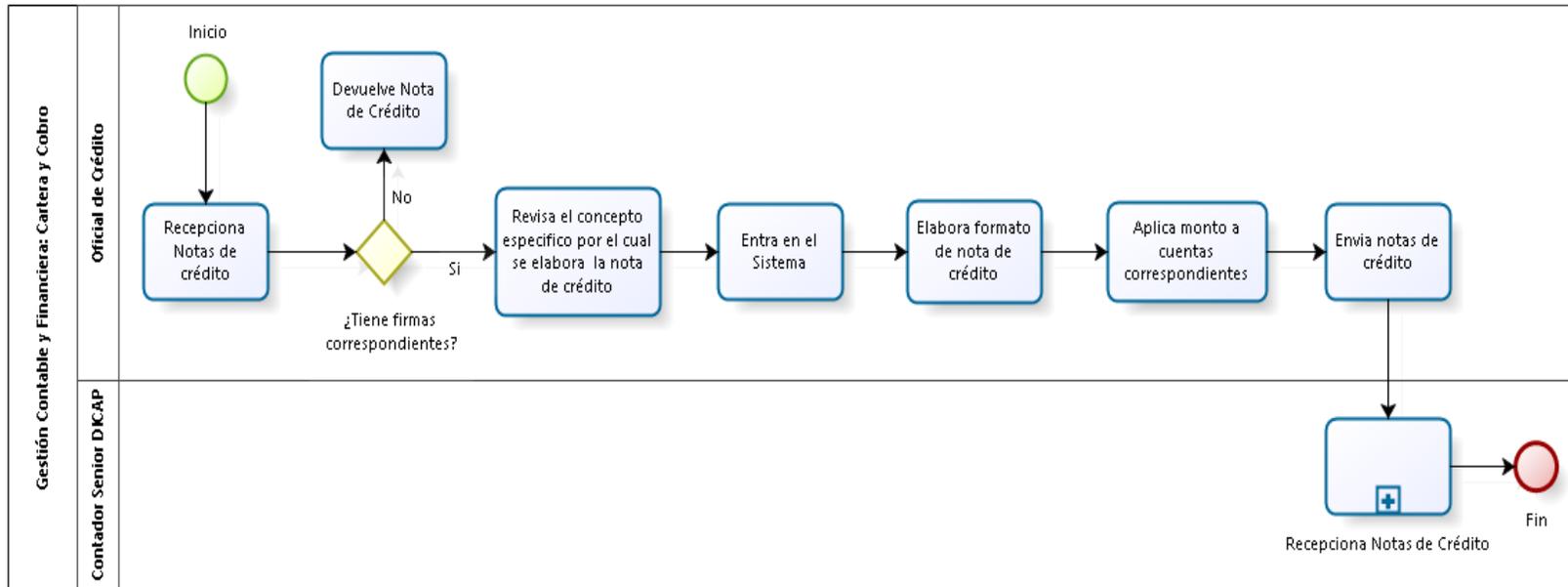
Autorizado por:

Oficial de Crédito

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

	Nombre del Procedimiento	Código
	Revisión de Notas de Crédito	FPR-GCFCC-042-01
	Responsable del Procedimiento	Formato
	Oficial de Crédito	FT-GCFC-026-01
Objetivo y alcance	Recepción y Revisión de notas de crédito elaboradas por devoluciones, acuerdos comerciales, Negociaciones o Mercadeo.	Rige a partir de
		Julio, 2016



INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Descripción	Fuente de Información	Frecuencia	Fórmula de cálculo	Responsable
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por:

Grupo Tesis UNI

Revisado
por:

Oficial de Crédito

Autorizado por:

Oficial de Crédito

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión del Documento	Rige a partir de	Descripción del Cambio
01	Julio, 2016	N/A

CAPITULO 3.

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS

Ciclo de la calidad (ocho pasos en la solución de un proceso)

En este capítulo se presenta la metodología a utilizar con el fin de implementar un cambio dentro del manual de procesos elaborado previamente; la excelencia de toda empresa se marca con su capacidad de crecer en la mejora continua de sus procesos que rigen su actividad diaria por lo tanto un cambio a futuro en sus procedimientos les permitirán el desarrollo de la misma.

Para mejorar la calidad, es imprescindible seguir una metodología bien estructurada, para así mejorar los procesos realmente importantes, y no quedarse en atacar efectos y síntomas. En este sentido la mayoría de metodologías están inspiradas en el ciclo de la calidad o ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), en el que se desarrolla de manera objetiva y profunda un plan (planificar); éste se prueba en pequeña escala o sobre una base de ensayo tal como ha sido planeado (hacer); se analiza si se obtuvieron los efectos esperados y la magnitud de los mismos (verificar), y de acuerdo con lo anterior se actúa en consecuencia (actuar), ya sea con la generalización del plan si dio resultado, con medidas preventivas para que la mejora no sea reversible, o bien, se reestructura el plan si los resultados no fueron satisfactorios, con lo que se vuelve a iniciar el ciclo. Una forma de llevar a la práctica el ciclo PHVA, es dividir a éste en ocho pasos o actividades para su solución, como se muestra en la tabla 5, que se describen a continuación.

Ocho paso para la solución de un proceso

Etapa	Paso	Nombre y breve descripción del paso
Planear	1	Definir el equipo de trabajo: Formar un equipo de expertos que cubra todas las funciones que se llevaran a cabo en el proyecto.
	2	Seleccionar y caracterizar un proceso: elegir el o los proceso que debe ser evaluado por parte de la dirección y definir los objetivos de mejora.
	3	Implementar herramientas de planificación: hacer uso de herramientas como los 5 porque (qué, cuándo, quién, dónde y cómo), fichas de procesos, diagrama de flujos, definición de indicadores y cuadros de mando.
	4	Elaborar un plan de medidas provisional: se propone poner una solución rápida provisional al proceso elegido hasta que esté listo el plan de mejora.
Hacer	5	Implementar las acciones del plan de mejora: Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.
Verificar	6	Revisar los resultados obtenidos: Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento.
Actuar	7	Prevenir la recurrencia: Si las acciones dieron resultados, estas deben generalizarse y estandarizar su aplicación. Establecer medidas para evitar recurrencia
	8	Conclusión y evaluación de lo hecho: Evaluar todo lo hecho anteriormente y documentarlo

Tabla 5. Ocho pasos para la solución de un proceso

1. Definir el equipo de trabajo: primeramente se debe crear un grupo con las personas que tengan experiencia en el proceso, que puedan hacerse cargo de esta responsabilidad y que sean capaces de dar la solución correcta.

2. Seleccionar y caracterizar un proceso: elegir el o los procesos que debe ser evaluado por parte de la dirección y definir los objetivos, visión y misión del plan de mejora.

3. Implementar herramientas de planificación: hacer uso de herramientas como los 5 por qué (qué, cuándo, quién, dónde y cómo), entrevistas, fichas de procedimientos, diagrama de flujos, definición de indicadores y cuadros de mando.

4. Elaborar un plan de medidas provisional: se propone una solución provisional rápida al proceso elegido. Hasta que esté listo el plan de mejora.

5. Implementar las acciones del plan de mejora: Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

6. Revisar los resultados obtenidos. Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.

7. Prevenir recurrencia del mismo proceso: Si las soluciones no dieron resultado se debe repasar todo lo hecho, aprender de ello, reflexionar, obtener conclusiones y con base en esto empezar de nuevo. En cambio, si las soluciones dieron resultado, entonces se debe generalizar y estandarizar la aplicación de las medidas remedio; y acordar acciones para prevenir la recurrencia de la mejora en el proceso. Por ejemplo, estandarizar la nueva forma de operar el proceso, documentar el procedimiento y establecer el sistema de control o monitoreo del proceso.

8. Conclusión: En este último paso se revisa y documenta todo lo hecho, cuantificando los logros del proyecto (medibles y no medibles). Finalmente, elaborar una lista de los beneficios indirectos e intangibles que se logró con el plan de mejora.

Estos ocho pasos, aplicados a proyectos de mejora, tal vez en un principio parezcan un trabajo extra y lleno de rodeos, pero a mediano plazo liberan de muchas de las actividades que hoy se realizan y que no tienen ningún impacto en la calidad. En otras palabras, el seguir los ocho pasos sustituirá cantidad de acciones instantáneas por calidad de soluciones de fondo. Seguir los ocho pasos debe ser un hábito que se debe promover en todos los niveles de la empresa y en todos sus niveles directivos.

Conclusiones

Con la realización del Cuadro de diagnóstico organizacional se logró comprender de mejor manera el ambiente interno de la empresa, al igual que permitió conocer los aspectos formales e informales con los que trabaja al igual que detecto que el clima organizacional actual de la empresa se encuentra de manera estable.

Se identificaron los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que corresponden a todas las áreas de DICAP, los cuales se ven reflejados en el mapa de procesos y fue la pauta para la descripción de los mismos.

Se hizo el uso de fichas de procesos como herramienta para la caracterización de los procesos, por medio del cual se realizó la documentación y descripción de los procedimientos tomando como referencia las áreas que se identificaron en el mapa de procesos, lo que permitió la elaboración de los flujos de procedimientos de todos los procesos involucrados en la gestión de la empresa.

Se propusieron indicadores que permitirán un manejo eficiente de los recursos a través de la medición y evaluación en el desempeño de los procesos, para ello se realizó una ficha de indicadores que brindará a la empresa una herramienta para identificar oportunidades de mejoras en los procesos.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa que efectúe una reforma a su organización donde defina puestos y responsabilidades directas con el fin de profesionalizar más su operación diaria.
2. Implementar un programa de incentivos y capacitación para el personal operativo de la empresa de forma permanente.
3. Es importante tomar como pauta los flujogramas de procedimientos previamente realizados con el fin de verificar su veracidad y cumplimiento enfocado a cada uno de las áreas; de esta forma se puede evaluar si el área de la compañía apunta al cumplimiento de los objetivos.
4. Utilizar como guía los procesos claves, operativos y de apoyo de cada una de las áreas descritos en el mapa de procesos como apoyo para la implementación de una actualización futura en el manual.
5. Se recomienda tener como documento de consulta y aplicación la propuesta del plan de mejora que aparece en el capítulo III de este documento en caso de realizar una actualización en el Manual previamente realizado para la Distribuidora Casa Pellas.

Bibliografía

- Barrantes Echeverría R. 1999, Investigación un camino al conocimiento: un enfoque cualitativo y cuantitativo, primera edición, Costa Rica
- Beltrán Sanz J., Carmona Calvo M., Carrasco Pérez R., Rivas Zapata M. & Tejedor Panchón F. 2002, “ Guía para una gestión basada en procesos”, Instituto Andaluz de Tecnología, Sevilla, España
- Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. 2006, Metodología de la investigación, (4ta ed.) McGraw Hill, México
- Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. 2010, Metodología de la investigación, (5ta ed.) McGraw Hill, México
- Mairena Perez F, Chavez Perez K, Mendieta Medrano M. 2015, "Tesis Gestion de calidad basada en Procesos en Nicalpia S,A " Universidad Nacional de Ingenieria, Nicaragua
- Maradiaga Uriarte E, Rivera Flores A. 2014, “ Tesis de Desarrollo de la Gestión por procesos en Netsolution Nicaragua”, Universidad Nacional de Ingeniería, Nicaragua

ANEXOS

1. Ficha de recopilación de datos

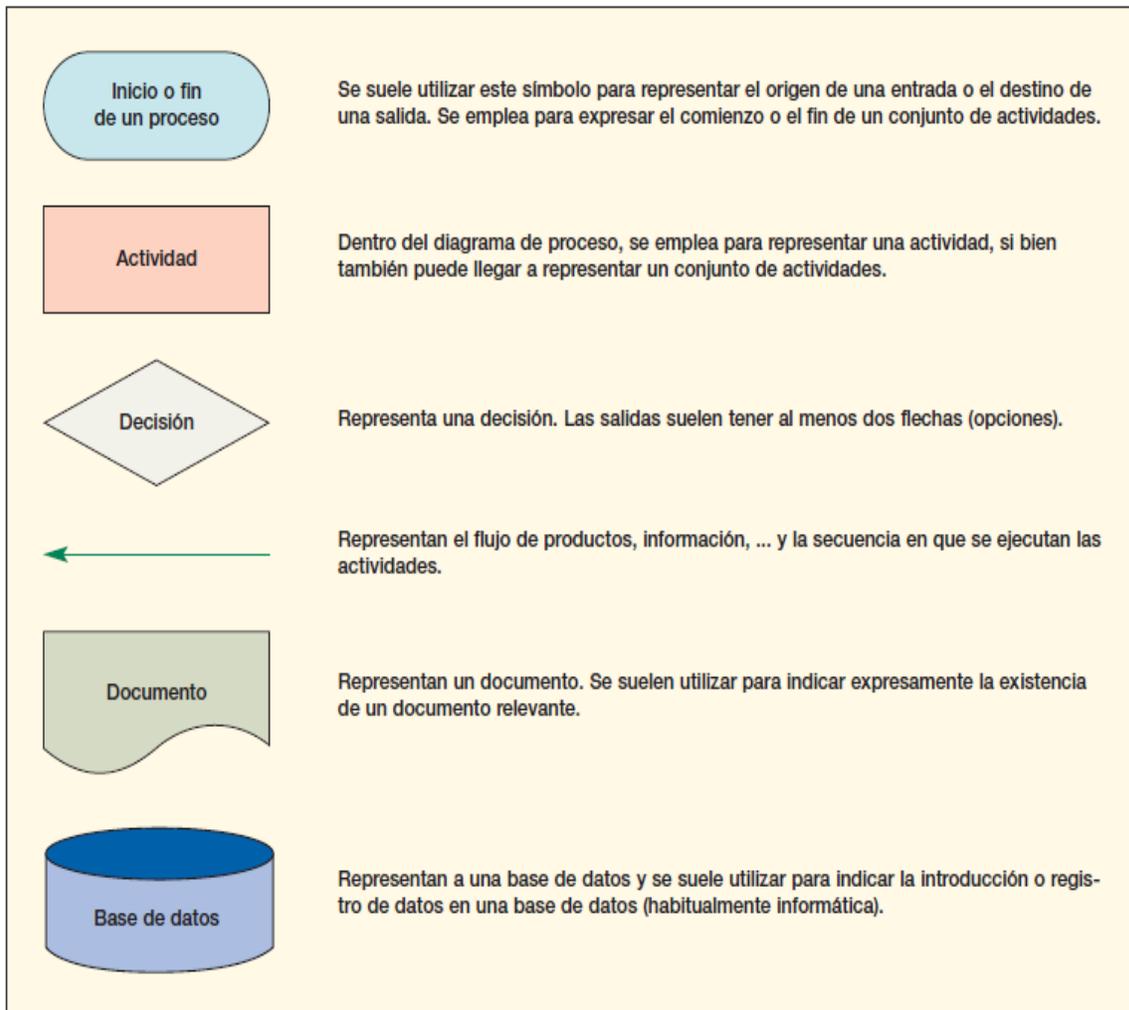
Unidad de Negocio		Procedimiento estándar SOP	Realizo	Reviso	Aprobó	Versión
Departamento			Día	Mes	Año	

PASO #								
#	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	IDENTIFICADOR	OPERACIÓN	T. ESTANDAR	
0								
1								
2								
3								
4								
5								
6								
FIN DEL PROCESO							Tiempo Total	

2. Ficha de proceso

 FICHA DE PROCESO		
Nombre del Proceso		Código:
Responsable del Proceso		
Objetivo del Proceso		
Indicador de Gestión		
Insumos(entrada)		
Proveedores		
Productos(salidas)		
Clientes		
Recursos Humanos		
Recursos Materiales		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Tesis UNI		

3. Flujograma de proceso



4. Entrevista para la recolección de datos

Tema de la investigación: Manual de Gestión por Procesos en la distribuidora de productos de consumo masivo Casa Pellas (DICAP)

Nombre del entrevistador _____

Nombre del entrevistador _____

Nombre del informante _____

Hora de inicio: _____

Hora final: _____

Objetivo de la entrevista:

Realizar entrevistas a los trabajadores de Distribuidora Casa Pellas para contribuir en la recolección de datos para la elaboración del manual de gestión por procesos considerando procesos, procedimientos e indicadores.

Preguntas de entrada:

¿Desde cuándo trabaja en Distribuidora Casa Pellas?

¿Cuántos años de experiencia tiene en el cargo que desempeña actualmente?

¿Cuál ha sido su experiencia como _____?

Preguntas para la entrevista

¿Qué entiende por gestión por procesos?

¿Cuáles es la función principal de su puesto?

¿Cuáles son los procesos principales que desempeña en su puesto?

¿Cuáles son los subprocesos que se derivan de los procesos principales que realiza?

¿Qué indicadores utiliza actualmente para hacer más eficientes los procesos?

5. Encuesta de diagnóstico organizacional



Cuestionario de Diagnostico Organizacional en Distribuidora Casa Pellas (DICAP)

De ante mano agradecemos su disposición para completar el siguiente cuestionario, la información que usted brindara a través de este medio es de suma importancia para analizar la situación organizacional en la distribuidora casa pellas y sobre toda para la mejora continua de la misma, el cuestionario consta de 35 preguntas, para cada una de las preguntas seleccione la puntuación que considere más conveniente.

1. Muy de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ligeramente de acuerdo. 4. Neutro 5. Ligeramente en desacuerdo. 6. En desacuerdo. 7. Muy en desacuerdo.	
1. Las metas de esta organización están claramente establecidas	
2. La división de trabajo de esta organización es flexible	
3. Mi superior inmediato apoya mis esfuerzos	
4. Mi relación con mi superior es armoniosa	
5. Mi trabajo me ofrece la oportunidad de crecer como persona	
6. Mi superior inmediato tiene ideas útiles para mi grupo de trabajo	
7. Esta organización no se resiste al cambio	

8. Personalmente estoy de acuerdo con las metas establecidas para mi unidad de trabajo	
9. La división de trabajo de esta organización conduce al logro de sus metas	
10. Las normas de liderazgo de esta organización le ayudan a su progreso	
11. Siempre puedo hablar con alguien en el trabajo si tengo problemas	
12. La escala de salarios y beneficios de esta organización trata a cada empleado equitativamente	
13. Tengo la información que necesito para hacer un buen trabajo	
14. Esta organización está introduciendo políticas y procedimientos nuevos	
15. Comprendo el propósito, la misión y la visión de esta organización	
16. La forma en la cual se han dividido las tareas es lógica	
17. El esfuerzo de los líderes de esta organización resulta en el logro de los propósitos de la misma	
18. Mis relaciones con mi grupo de trabajo son amistosas como también profesionales	
19. Existe oportunidad de promoción en esta organización	
20. Esta organización tiene mecanismos adecuados para mantenerse unida	
21. Esta organización favorece al cambio	
22. Las prioridades de esta organización son comprendidas por sus empleados	
23. La estructura de mi unidad de trabajo está bien diseñada	

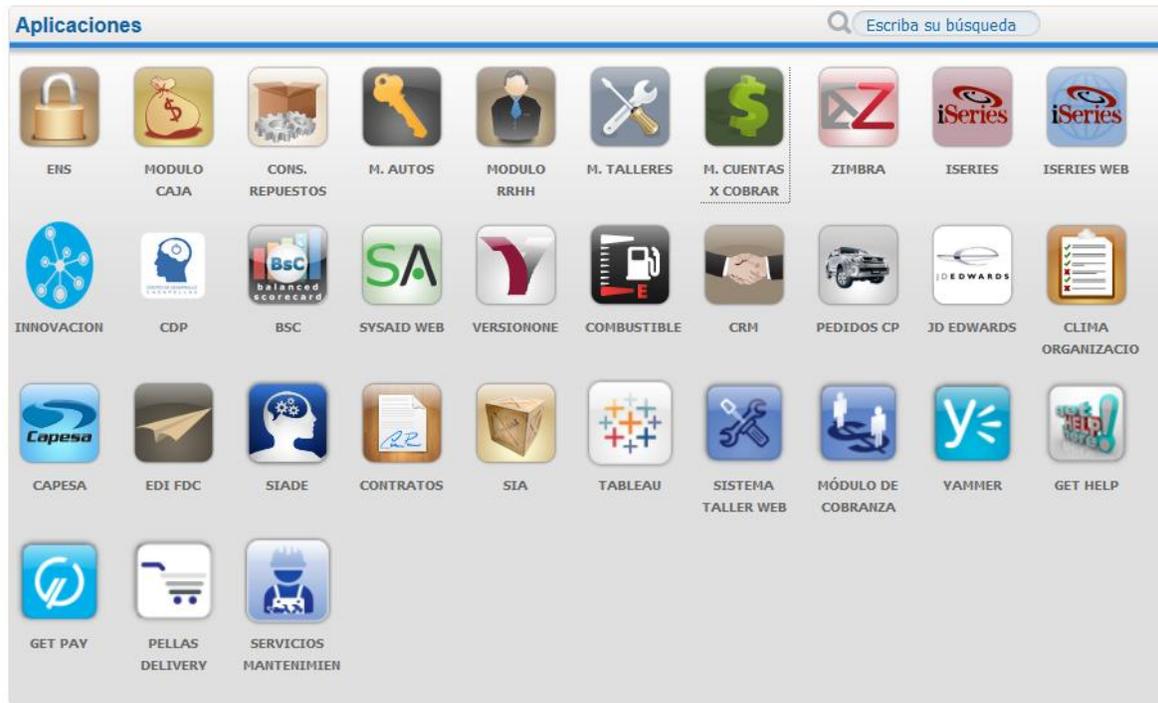
24.Me es claro cuando mi jefe intenta guiarme en mis esfuerzos de trabajo	
25.He establecido las relaciones que necesito para hacer mi trabajo apropiadamente	
26.El salario que recibo está en proporción con el trabajo que realizo	
27.Otras unidades de trabajo le ayudan a mi unidad en toda ocasión que se pide asistencia	
28.Ocasionalmente a mi me gusta cambiar las cosas de mi trabajo	
29.Existe la información de entrada para decidir las metas de mi unidad de trabajo	
30.La división de trabajo de esta organización le ayuda en sus esfuerzos para alcanzar las metas	
31.Comprendo los esfuerzos de mi jefe para influir en mí y en los otros miembros de la unidad	
32.No hay evidencia de conflicto sin solución en esta organización	
33.Todas las tareas a ser realizadas están asociadas con incentivo	
34. Los esfuerzos de planif. y control de esta organización son útiles a su crecimiento y desarrollo	
35.Esta organización tiene la habilidad para cambiar	

6. Tabla de resultados generales CDO

Factor Clave	1. Visión y Misión: Propósitos	2. Recompensas y Motivaciones	3. Estructura Organizacional	4. Mecanismos Útiles	5. Liderazgo	6. Actitudes hacia el Cambio	7. Relaciones Interpersonales
E1	1.0	2.2	1.2	2.0	1.2	1.0	1.2
E2	2.2	3.8	2.8	3.0	2.8	2.4	2.0
E3	2.2	3.2	2.8	2.2	2.2	1.6	1.8
E4	3.2	4.4	3.8	3.0	2.8	2.2	2.6
E5	2.0	3.6	1.8	2.6	2.2	2.0	1.6
E6	1.8	2.2	2.0	2.0	1.4	2.4	2.0
E7	3.0	3.0	3.0	2.2	2.6	2.4	2.0
E8	1.2	1.6	1.8	1.2	1.2	1.0	1.2
E9	2.2	1.2	2.2	2.4	2.0	2.0	1.4
E10	2.6	2.2	2.6	2.8	2.0	2.0	1.8
E11	1.2	2.0	1.4	1.2	1.4	1.8	1.2
E12	2.2	2.8	1.6	2.4	1.8	2.8	2.4
E13	1.6	3.4	3.4	3.2	3.0	2.8	2.2
E14	2.6	2.4	4.0	2.4	3.0	2.0	2.0
E15	2.0	2.6	2.2	2.8	2.2	2.6	2.0
E16	3.0	3.2	1.2	1.8	2.4	2.8	2.4
E17	4.6	4.8	4.0	3.0	3.0	3.4	2.2
E18	1.2	1.4	1.0	1.0	1.2	1.2	1.2

E19	1.2	2.8	1.0	1.2	1.2	2.0	2.4
E20	1.8	3.4	2.2	2.2	2.0	1.6	1.4
E21	2.2	2.8	2.0	2.8	2.0	1.8	2.6
E22	3.6	2.6	3.4	1.8	4.8	1.6	3.2
E23	1.4	3.2	1.8	2.0	1.2	1.4	2.0
E24	2.0	3.0	2.0	1.6	1.8	1.4	2.0
E25	1.6	4.2	3.4	4.4	5.6	1.2	4.2
E26	2.6	2.8	2.4	1.6	1.4	2.0	1.0
E27	1.6	2.0	2.6	2.0	1.8	1.6	1.6
E28	1.4	4.6	1.4	2.6	3.4	1.8	3.4
E29	1.8	2.6	3.0	2.2	1.2	1.2	1.2
E30	3.2	3.4	2.6	3.0	3.6	2.2	3.0
E31	1.8	2.0	1.8	1.6	1.4	2.2	1.4
E32	1.6	2.0	1.8	2.2	1.6	2.2	1.6
E33	2.2	2.0	3.4	2.8	3.8	2.4	3.2
E34	1.6	2.2	2.0	1.6	1.6	2.2	1.4
E35	1.8	3.4	2.2	2.0	1.8	2.6	1.2
E36	3.6	6.4	6.0	4.8	4.2	3.0	3.0

7. Plataforma INNOVABOARD



The image shows a screenshot of the INNOVABOARD website homepage. The browser tabs show "Zimbra Web Client Log In", "Portal Casa Pellas", and "InnovaBoard". The address bar shows "cpinnova.com/index.htm". The website header includes the "Innovación" logo, the "Casa Pellas" logo, and navigation links: "PARA SU EMPRESA", "CARACTERÍSTICAS", "ENTRAR", and "ACERCA DE INNOVABOARD". The main content area features a dark blue background with the text:

Lluvia de Ideas Colaborativas

Organiza ideas utilizando la más grande fuente de inspiración: personas. Pensando juntos. Inspírense.

[LEER MÁS](#)



8. Catálogo de productos por línea

8.1. Alimentos y consumo

 Código: 410001 Descripción: 16 Canela Supremo Empaque: Caja Peso x Und.: 20 Sabros Unds. x Caja: 48 unds.	 Código: 410002 Descripción: 16 Menta Supremo Empaque: Caja Peso x Und.: 20 Sabros Unds. x Caja: 48 unds.	 Código: 410003 Descripción: 16 Manzana & Canela Supremo Empaque: Caja Peso x Und.: 20 Sabros Unds. x Caja: 48 unds.	 Código: 410004 Descripción: 16 Manzanilla Supremo Empaque: Caja Peso x Und.: 20 Sabros Unds. x Caja: 48 unds.	 Código: 410015 Descripción: 16 Fresa Empaque: Display Peso x Und.: 25 gr. Unds. x Caja: 18 unidades Unds. x Caja: 8 unds.	 Código: 410016 Descripción: 16 Limón Empaque: Display Peso x Und.: 25 gr. Unds. x Caja: 18 unidades Unds. x Caja: 8 unds.	 Código: 410017 Descripción: 16 Mandarina Empaque: Display Peso x Und.: 25 gr. Unds. x Caja: 18 unidades Unds. x Caja: 8 unds.	 Código: 410018 Descripción: 16 Manzana Empaque: Display Peso x Und.: 25 gr. Unds. x Caja: 18 unidades Unds. x Caja: 8 unds.
 Código: 410019 Descripción: 16 Nectar Manzana Lata Aluminio Empaque: Lata Aluminio Peso x Und.: 330 ml. Unds. x Caja: 24 unds.	 Código: 410020 Descripción: 16 Nectar Melocotón Lata Aluminio Empaque: Lata Aluminio Peso x Und.: 330 ml. Unds. x Caja: 24 unds.	 Código: 410021 Descripción: 16 Nectar Toropack Empaque: Toropack Peso x Und.: 200 ml. Unds. x Caja: 24 unds.	 Código: 410022 Descripción: 16 Nectar Manzana Lata Aluminio Empaque: Lata Aluminio Peso x Und.: 330 ml. Unds. x Caja: 24 unds.	 Código: 410015 Descripción: 16 Mandarina Empaque: Display Peso x Und.: 25 gr. Unds. x Caja: 18 unidades Unds. x Caja: 8 unds.	 Código: 410016 Descripción: 16 Naranja Empaque: Display Peso x Und.: 25 gr. Unds. x Caja: 18 unidades Unds. x Caja: 8 unds.	 Código: 410017 Descripción: 16 Piña Empaque: Display Peso x Und.: 25 gr. Unds. x Caja: 18 unidades Unds. x Caja: 8 unds.	 Código: 40NF001 Descripción: Añe Vera Original Empaque: Botella Peso x Und.: 1500 ml. Unds. x Caja: 12 unds.
 Código: 40NF004 Descripción: Focaccia Empaque: Botella Peso x Und.: 1500 ml. Unds. x Caja: 12 unds.	 Código: 40NF003 Descripción: Focaccia Empaque: Botella Peso x Und.: 1500 ml. Unds. x Caja: 12 unds.	 Código: 40NF007 Descripción: Añe Vera con Tia Limón Empaque: Botella Peso x Und.: 1500 ml. Unds. x Caja: 12 unds.	 Código: 40NF002 Descripción: Añe Vera Original Empaque: Botella Peso x Und.: 1500 ml. Unds. x Caja: 12 unds.				

<h4>TINAGION</h4>  Código: P1755649 Descripción: Bombillo 100 W Opaco Empaque: Caja Luz: Amarillo/Cálido Unds. x Caja: 48 unds.	<h4>BOMBILLAS INCANDESCENTES</h4>  Código: P1856149 Descripción: Bombillo 75 W Opaco Empaque: Caja Luz: Amarillo/Cálido Unds. x Caja: 48 unds.	 Código: P1755449 Descripción: Bombillo 60 W Opaco Empaque: Caja Luz: Amarillo/Cálido Unds. x Caja: 48 unds.	
<h4>CUIDO PERSONAL</h4>  Código: 4196811 Descripción: Lubriderm Avena Empaque: Botella Peso x Und.: 400 ml. Unds. x Caja: 24 unds.	 Código: 4196810 Descripción: Lubriderm Avena Empaque: Botella Peso x Und.: 200 ml. Unds. x Caja: 36 unds.	 Código: 4196909 Descripción: Lubriderm UV-15 Empaque: Botella Peso x Und.: 750 ml. Unds. x Caja: 6 unds.	 Código: 4196878 Descripción: Lubriderm UV-15 Empaque: Botella Peso x Und.: 400 ml. Unds. x Caja: 24 unds.

<h4>CUIDO INFANTIL</h4>  Código: 4191877 Descripción: JB Shampoo Manzanilla Empaque: Botella Peso x Und.: 400 ml. Unds. x Caja: 12 unds.	 Código: 4191876 Descripción: JB Shampoo Manzanilla Empaque: Botella Peso x Und.: 200 ml. Unds. x Caja: 24 unds.	 Código: 4191980 Descripción: JB Shampoo Hidratación Intensa Empaque: Botella Peso x Und.: 200 ml. Unds. x Caja: 17 unds.	
 Código: 4191847 Descripción: JB Shampoo Gotas de Fresa Empaque: Botella Peso x Und.: 200 ml.	 Código: 4191865 Descripción: JB Baby Acondicionador Original Empaque: Botella Peso x Und.: 400 ml.	 Código: 4191863 Descripción: JB Acondicionador Manzanilla Empaque: Botella Peso x Und.: 400 ml.	
<h4>SHAMPOO Y ACONDICIONADORES</h4>	<h4>CUIDO E HIGIENE</h4>  Código: 4191004 Descripción: Debin Super XG Empaque: Bolsa Peso x Und.: 40 unds. Unds. x Pack: 4 unds.	 Código: 4191003 Descripción: Debin Super G Empaque: Bolsa Peso x Und.: 40 unds. Unds. x Pack: 4 unds.	 Código: 4191002 Descripción: Debin Super M Empaque: Bolsa Peso x Und.: 40 unds. Unds. x Pack: 4 unds.
 Código: 4191023 Descripción: Debin Super XG Empaque: Bolsa Peso x Und.: 40 unds. Unds. x Pack: 28 unds.	 Código: 4191022 Descripción: Debin Super G Empaque: Bolsa Peso x Und.: 40 unds. Unds. x Pack: 28 unds.	 Código: 4191021 Descripción: Debin Super M Empaque: Bolsa Peso x Und.: 40 unds. Unds. x Pack: 28 unds.	
<h4>PAÑALES</h4>  Código: 4190013 Descripción: Pales con Queso Empaque: Bolsa Peso x Und.: 30 gr. Unds. x Caja: 75 unds.	 Código: 4190018 Descripción: Chicharrones de Trigo Empaque: Bolsa Peso x Und.: 50 gr. Unds. x Caja: 20 unds.	 Código: 4190017 Descripción: Chicharrones de Bata Empaque: Bolsa Peso x Und.: 23 gr. Unds. x Caja: 75 unds.	
 Código: 4190023 Descripción: Pales con Queso Empaque: Bolsa Peso x Und.: 30 gr. Unds. x Caja: 75 unds.	 Código: 4190024 Descripción: Palmiflan Karameladas Empaque: Bolsa Peso x Und.: 20 gr. Unds. x Caja: 75 unds.	 Código: 4190013 Descripción: Pales con Queso Empaque: Bolsa Peso x Und.: 30 gr. Unds. x Caja: 75 unds.	

8.2. Licores importados

BEBIDAS PREMIUM



7BI0003
Acqua Panna
- Agua Mineral Sin Gas
15
750 ml.
ra 8-000815-003915

Código Descripción
7BI0001
S. Pellegrino
- Agua Mineral Con Gas
Und x Caja 15
Volumen 750 ml.
Código de Barra 8-002270-000188



Código Descripción
7BI0007
S. Pellegrino Vidrio
- Agua Mineral Con Gas
Und x Caja 24
Volumen 505 ml.
Código de Barra 8-002270-536472

S.PELLEGRINO



Código Descripción
7BI0011
S. Pellegrino
Agua Mineral
- 6 Pack
Und x Caja 4
Volumen 250 ml.
Código de Barra 8-002270-

BEBIDA ENERGIZANTE



Código Descripción
7BER007
Red Bull Energy
Drink
Und x Caja 24
Volumen 255 ml.
Código de Barra 9-007490-712148



Código Descripción
7BER001
Red Bull Energy
Drink
Und x Caja 12
Volumen 250 ml.
Código de Barra 9-007490-704006



Código Descripción
7BER002
Red Bull Energy
Drink 4 Pack
Und x Caja 6
Volumen 1000 ml.
Código de Barra 9-007490-100490

MEZCLADORES



Código Descripción
7JAM544
Sour Apple Martini
Und x Caja 12
Volumen 1000 ml.



Código Descripción
7JAM536
Bloody Mary Loaded
Und x Caja 12
Volumen 1000 ml.



Código Descripción
7JAM533
Blue Curacao
Und x Caja 12
Volumen 1000 ml.

Código Descripción



7BI0010
Acqua Panna Vidrio
Agua Mineral
Sin Gas - 6 Pack
4
250 ml.
ra 8-002270-057625

Código Descripción
7BI0005
Aranciata
Bebida Sabor Naranja
Und x Caja 24
Volumen 330 ml.
Código de Barra 0-41508-80064-8



Código Descripción
7BI0004
Limonata
Bebida Sabor Limón
Und x Caja 24
Volumen 330 ml.
Código de Barra 0-41508-80060-0



Código Descripción
7BI0009
Pompeña
Bebida Sabor
24
330 ml.
Código de Barra 0-41508-

Código Descripción 7W10071 Silbarius Reserva Especial Cabernet Sauvignon Und x Caja 12 Volumen 750 ml. Código de Barra 7-804315-001973	Código Descripción 7W10001 Almosa Reserva Pinot Noir Und x Caja 6 Volumen 750 ml. Código de Barra 7-804315-002529	Código Descripción 7W10004 Almosa Reserva Cobos S/Merlot Und x Caja 6 Volumen 750 ml. Código de Barra 7-804315-000587
Código Descripción 7W10085 Almosa Reserva Carmenere Und x Caja 6 Volumen 750 ml.	Código Descripción 7W10023 Merlot - Varietal 12 750 ml. Código de Barra 7-804315-030027	Código Descripción 7W10021 Cabernet Sauvignon - Varietal 12 750 ml.

LISTO PARA BEBER



Código Descripción
7FL0001
FOUR LOKO WATERMELON
12
695 ML.
Código de Barra 8-952160-01077



Código Descripción
7FL0002
FOUR LOKO
STRAWBERRY LEMONADE
12
695 ML.
Código de Barra 8-952160-01497



Código Descripción
7FL0003
FOUR LOKO MARGARITA
12
695 ML.
Código de Barra 8-952160-02534

BRANDY



Código Descripción
7V10026
Brandy Ternes 20
6
700 ml.
Código de Barra 8-410113-000170



Código Descripción
7V10027
Brandy Ternes 10
6
700 ml.
Código de Barra 8-410113-000071

TEQUILA



Código Descripción
7100026
Hermadura Selección
Suprema
Und x Caja 3
Volumen 750 ml.
Código de Barra 7-44607-00020-3



Código Descripción
7100024
Hermadura Reposado
12
750 ml.
Código de Barra 7-44607-11132-4



Código Descripción
7100025
Hermadura Blanco
12
750 ml.
Código de Barra 7-44607-11131-7



Código Descripción
7W10025
Premium - Purity
6
750 ml.
Código de Barra 7-30040-03304-9



Código Descripción
7100027
El Joven Reposado
12
750 ml.



Código Descripción
7100028
El Joven Blanco
12
750 ml.



Código Descripción
7100032
El Joven Reposado
24
750 ml.



Código Descripción
7W10043
Premium - Finlandia
Platinum
6
700 ml.



Código Descripción
7W10015
Finlandia - Neutro
6
1750 ml.



Código Descripción
7W10002
Finlandia - Neutro
12
1000 ml.



Código Descripción
7W10003
Finlandia
12
750 ml.
Código de Barra 6-412706

PURIT VODK



9. Motivos de descarte de producto

Etiquetas de fila	Unid totales	Cajas totales	Costo total C\$	Costo total U\$	Nivel de incidencia monetaria	Costo asume DICAP U\$	Costo asume proveedor U\$
Alimentos y consumo							
Daño cliente							
Vencido							
Plaga							
Daño contenedor							
Rotura venta directa							
Doña almacén							
Problema de calidad							
Daño fabricación							
Daño entrega							
Plaga							
Food service							
Daño cliente							
Vencido							
Plaga							
Daño contenedor							
Rotura venta directa							
Doña almacén							
Problema de calidad							
Daño fabricación							

Daño entrega							
Plaga							
Licores importados							
Daño cliente							
Vencido							
Plaga							
Daño contenedor							
Rotura venta directa							
Doña almacén							
Problema de calidad							
Daño fabricación							
Daño entrega							
Plaga							
TOTAL GENERAL							

10. Distribuidora Casa Pellas



11. Codificación

Documento Controlado	Codificación
Proceso de Revisión Gerencial	PC-RG-001-01
Flujo de Procedimiento de Planeación estratégica y reuniones de gerencia	FPR-RG-001-01
Flujo de Procedimiento de Recepción y aprobación de documentación	FPR-RG-002-01
Proceso de Gestión de Innovación	PC-GI-002-01
Flujo de Procedimiento de Aprobación de ideas para la implementación en la empresa	FPR-GI-003-01
Proceso de Gestión de Ventas	PC-GV-003-01
Flujo de Procedimiento de Pre-venta	FPR-GV-004-01
Formato de Levantamiento de puntos	FT-GV-001-01
Flujo de Procedimiento de Venta directa	FPR-GV-005-01
Formato de Levantamiento de puntos	FT-GV-001-01
Flujo de Procedimiento de Venta a Mayorista/Detalle	FPR-GV-006-01
Formato de Levantamiento de puntos	FT-GV-001-01
Flujo de Procedimiento de Venta de mostrador	FPR-GV-007-01
Flujo de Procedimiento de Venta de supermercado	FPR-GV-008-01
Proceso de Gestión de Almacén:	
1. Proceso de Almacén Principal	PC-GAP-004-01
Flujo de Procedimiento de Recepción y Almacenamiento de compras locales	FPR-GAP-009-01
Formato de Entrada y salida de productos	FT-GAP-002-01

Documento Controlado	Codificación
Flujo de Procedimiento de Despacho de productos de acuerdo al stock disponible en el almacén para rutas de ventas directas y preventa	FPR-GAP-010-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Flujo de Procedimiento de Despacho de rutas foráneas	FPR-GAP-011-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Formato de Cantidad de errores por parte de los operarios	FT-GAP-004-01
Flujo de Procedimiento de Devolución de producto a través de facturas elaboradas a mano o pocket	FPR-GAP-012-01
Formato de Recepción de productos por devolución	FT-GAP-005-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario físico de productos dentro del almacén principal	FPR-GAP-013-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario de rutas de ventas directas	FPR-GAP-014-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario físico de productos de rutas foráneas	FPR-GAP-015-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
2. Proceso de Almacén Complementario	PC-GAC-004-01
Flujo de Procedimiento de Recepción de contenedores y Almacenamiento de los productos provenientes de compras internacionales o locales	FPR-GAC-016-01
Formato de Entrada y salida de productos	FT-GAP-002-01
Flujo de Procedimiento de Traslado de productos hacia el almacén principal	FPR-GAC-017-01

Formato de Entrada y salida de productos	FT-GAP-002-01
Flujo de Procedimiento de Realización de inventario físico de productos dentro del almacén complementario	FPR-GAC-018-01
Formato de Inventario cíclico	FT-GAP-003-01
Proceso de Gestión de Distribución	PC-GD-005-01
Flujo de Procedimiento de Comunicación de pocket para planificación de rutas	FPR-GD-019-01
Flujo de procedimiento de Elaboración de ruteo y Hoja de carga.	FPR-GD-020-01
Formato de Hoja de carga	FT-GD-006-01
Formato de Rutas a salir	FT-GD-007-01
Flujo de procedimiento de Distribución de productos de ruta especial (on premise y off premisse)	FPR-GD-021-01
Formato de Hoja de RoadShow	FT-GD-008-01
Formato de Control de Facturas de crédito/contado	FT-GD-009-01
Flujo de Procedimiento de Distribución de Pre-Venta en ruta establecida	FPR-GD-022-01
Formato de Hoja de RoadShow	FT-GD-008-01
Formato de Control de Facturas de crédito/contado	FT-GD-009-01
Flujo de Procedimiento de Distribución de Producto de Ruta Foránea en Ruta Establecida	FPR-GD-023-01
Formato de Hoja de RoadShow	FT-GD-008-01
Formato de Control de Facturas de crédito/contado	FT-GD-009-01
Flujo de Procedimiento de Devolución de producto por falta de dinero por parte del cliente y productos dañados	FPR-GD-024-01
Formato de devolución de producto	FT-GD-010-01

Formato para entrega de productos no conforme	FT-GD-011-01
Documento Controlado	Codificación
Proceso de Gestión de pedido	PC-GP-006-01
Flujo de procedimiento de Solicitud de orden de compra	FPR-GP-025-01
Formato de Inventario agotado o muy bajo	FT-GP-012-01
Flujo de Procedimiento de Transporte y documentación de embarque	FPR-GP-026-01
Flujo de procedimiento de Liquidación de producto	FPR-GP-027-01
Formato de Reporte de liquidación	FT-GP-013-01
Proceso de Gestión Contable y Financiera	
1. Proceso de Contabilidad	PC-GCFC-007-01
Flujo de procedimiento de Contabilización de Ingresos	FPR-GCFC-028-01
Formato de Diario de Venta de Facturación	FT-GCFC-014-01
Flujo de procedimiento de Control físico del inventario	FPR-GCFC-029-01
Formato de Solicitud de Ajuste al Inventario	FT-GCFC-015-01
Flujo de procedimiento de Contabilización del inventario	FPR-GCFC-030-01
Formato de Conciliación de Saldos	FT-GCFC-016-01
Flujo de procedimiento de Solicitud de pago a proveedores Nacionales	FPR-GCFC-031-01
Formato de Solicitud para pago a proveedores Nacionales	FT-GCFC-017-01
Flujo de procedimiento de Solicitud de transferencia para proveedores extranjeros	FPR-GCFC-032-01
Formato de Solicitud de Transferencia Bancaria	FT-GCFC-018-01
Flujo de procedimiento de Revisión y Contabilización de consumos internos	FPR-GCFC-033-01

Formato de Solicitud de Consumo Interno	FT-GCFC-019-01
Flujo de procedimiento de Contabilización de Importaciones	FPR-GCFC-034-01
Formato de Reporte de Liquidaciones	FT-GCFC-020-01
Formato de Liquidaciones de Facturas	FT-GCFC-021-01
Flujo de Procedimiento de Elaboración de Estados de cuentas por cobro de Mercadeo	FPR-GCFC-035-01
Formato de Detalle de Aplicación de Mercadeo	FT-GCFC-022-01
Flujo de Procedimiento de Contabilización de Reembolsos	FPR-GCFC-036-01
Formato de Comprobante de caja chica	FT-GCFC-023-01
Formato de Arqueo Fondo Caja Chica	FT-GCFC-024-01
Formato de Hoja de trabajo de codificación contable de egresos de caja chica	FT-GCFC-025-01
Flujo de Procedimiento de Revisión y contabilización de Notas de crédito	FPR-GCFC-037-01
Formato de Nota de Crédito	FT-GCFC-026-01
Flujo de Procedimiento de Revisión mensual de Conciliaciones e informes contables	FPR-GCFC-038-01
Formato de Cumplimiento de contadores	FT-GCFC-027-01
2. Proceso de Cartera y Cobro	PC-GCFCC-007-01
Flujo de Procedimiento de Revisión de solicitudes de crédito	FPR-GCFCC-039-01
Formato de Solicitud de crédito	FT-GCFCC-028-01
Flujo de Procedimiento de Recuperación de Cartera	FPR-GCFCC-040-01
Flujo de Procedimiento de Elaboración de Estados de Cuenta	FPR-GCFCC-041-01
Flujo de Procedimiento de Revisión de Notas de Crédito	FPR-GCFCC-042-01
Formato de Nota de Crédito	FT-GCFC-026-01

